

Schriftliche Benutzerbefragungen in Öffentlichen Bibliotheken.

Funktionen und Methoden am Beispiel einer Befragung in der Stadtbücherei Waiblingen

Diplomarbeit

im Fach

Betriebliches Management

Studiengang Öffentliche Bibliotheken

der

FH Stuttgart - Hochschule für Bibliotheks- und
Informationswesen

Dina Janzen, Ludwigsburg

Erstprüfer: Prof. Dr. Nagl

Zweitprüfer: Prof. Dr. Roos

Angefertigt in der Zeit von 01. August 2000 bis 02. November
2000

Stuttgart, November 2000

Inhaltverzeichnis

| | |
|---|----|
| Inhaltverzeichnis..... | 1 |
| Abstract..... | 4 |
| Abbildungs- und Tabellenverzeichnis..... | 5 |
| 1 Einführung..... | 6 |
| 2 Grundlagen der empirischen Sozialforschung..... | 9 |
| 2.1 Der Einsatz von problemlösenden Verfahren..... | 10 |
| 2.2 Gütekriterien..... | 12 |
| 2.2.1 Objektivität | 12 |
| 2.2.2 Reliabilität (Verlässlichkeit) | 13 |
| 2.2.3 Validität (Gültigkeit)..... | 14 |
| 2.2.4 Repräsentativität..... | 15 |
| 2.3 Begriffe | 16 |
| 2.3.1 Hypothesen..... | 16 |
| 2.3.2 Variablen | 17 |
| 2.3.3 Theorie..... | 18 |
| 2.3.4 Skalen..... | 18 |
| 3 Methodenauswahl..... | 20 |
| 3.1 Befragung..... | 23 |
| 3.1.1 Interview | 24 |
| 3.1.2 Schriftliche Befragung..... | 25 |
| 3.1.3 Schriftliche Benutzerbefragungen in Öffentlichen Bibliotheken | |
| 26 | |
| 3.1.4 Vor- und Nachteile der schriftlichen Befragung..... | 27 |
| 3.2 Funktionen einer schriftlichen Befragung..... | 28 |
| 4 Fragebogenkonstruktion..... | 29 |
| 4.1 Fragetypen | 32 |
| 4.1.1 Offene Fragen..... | 32 |
| 4.1.2 Geschlossene Fragen | 33 |
| 4.1.3 Hybridfragen..... | 33 |
| 4.1.4 Funktionale Fragen. | 34 |
| 4.2 Frageformulierungen..... | 35 |
| 4.3 Antwortvorgaben | 36 |

| | |
|---|----|
| 4.4 Fragebogenstrategie | 37 |
| 5 Planung und Ablauf empirischer Untersuchungen..... | 39 |
| 5.1 Problembenennung | 39 |
| 5.1.1 Datenerhebung und Datenauswertung..... | 40 |
| 5.2 Planung einer Befragung in Öffentlichen Bibliotheken..... | 43 |
| 5.2.1 Durchführung und Datenanalyse der Befragung | 44 |
| 6 Befragung in der Stadtbücherei Waiblingen..... | 45 |
| 6.1 Ausgangssituation..... | 45 |
| 6.2 Planung und Problemfindung der Befragung..... | 50 |
| 6.2.1 Pretest..... | 51 |
| 6.2.2 Durchführung..... | 52 |
| 6.3 Der Fragebogen..... | 53 |
| 6.3.1 Fragen..... | 54 |
| 6.3.2 Die Auswertung und die Zusammenfassung der Daten..... | 64 |
| 7 Resümee | 67 |
| Literaturverzeichnis..... | 69 |
| Anhang: | 72 |

Abstract

Für eine Öffentliche Bibliothek ist es wichtig eine bedarfsgerechte und benutzerorientierte Arbeit zu leisten. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen Interessen, Anregungen und Wünsche der Benutzer gesammelt und berücksichtigt werden. Im diesem Zusammenhang hat sich in der Praxis die schriftliche Benutzerbefragung als ein wichtiges Datenerhebungsinstrument für Öffentliche Bibliotheken bewährt. Darüber hinaus wird in dieser Arbeit anhand einer konkreten Untersuchung in der Stadtbücherei Waiblingen aufgezeigt, welche Funktionen eine schriftliche Benutzerbefragung hat und mit welchen Methoden gewünschte Ergebnisse erreichen werden können.

Schlagwörter:

Öffentliche Bibliotheken - Benutzer - Befragung - Benutzerbefragung
Fragebogen – Waiblingen

For a public library it is important to do their work according to the customers needs an wishes. To reach this goal, the customers interests, suggestions and wishes have to be collected and considered. According to this, a written survey of the customers has shown out as an important tool for public libraries. In addition the thesis shows – on the basis an actual examination in Waiblingen public library – the function of a written survey of the customers and the methods to get the desired results.

Subject headings:

Public library – customer – user – questioning – questionnaire

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungen

| | |
|---|----|
| <i>Abbildung 1:</i> Grundfragen der empirischen Sozialforschung..... | 8 |
| <i>Abbildung 2:</i> Unterschiede zwischen quantitativen und qualitativen Methoden..... | 20 |
| <i>Abbildung 3:</i> Phasen der Fragebogenentwicklung..... | 29 |
| <i>Abbildung 4:</i> Phasen des Forschungsprozesses..... | 41 |

Tabellen

| | |
|---|----|
| <i>Tabelle 1:</i> Medienbestand der Zentrale..... | 45 |
| <i>Tabelle 2:</i> Medienbestand der Ortsbüchereien..... | 46 |
| <i>Tabelle 3:</i> Entleihungen in der Zentrale..... | 47 |
| <i>Tabelle 4:</i> Durchschnittswerte in der Zentrale..... | 47 |

1 Einführung

Ein Anliegen der Bibliothek ist es, über möglichst detaillierte Informationen ihrer Benutzer zu verfügen. Diejenige, die Angebote der Bibliothek nutzen, haben bestimmte Bedürfnisse nach Informationen und Unterhaltung. Benutzerforschung sollte die Bedürfnisse der Bibliotheksbenutzer entdecken und berücksichtigen.

Der Begriff Benutzerforschung wird wie folgt definiert: "Statistische Erhebung über die Benutzung von Bibliotheken sind Grundlage der Benutzerforschung. Außer mit statistischen Methoden wird sie auch mit denen der empirischen Sozialforschung betrieben: So werden mit Fragebogen und Interview die Bedürfnisse der Bibliotheksbenutzer, ihre Reaktionen auf die Einrichtung und Verfahren der Bibliothek, ihre Motive für diese und jene Art der Benutzung erkundet, um daraus eventuell Änderungen der Erwerbungspolitik, der Kataloge der Benutzereinrichtung usw. zu ziehen."¹

Der Bibliothek muss es gelingen, vielfältige Wünsche aller Benutzer zu vereinen, dabei müssen alle Sozialschichten berücksichtigt werden und für jede Gruppe eine angemessene Auswahl an Medien zur Verfügung stehen. Oft wissen die Benutzer selbst nicht, was sie suchen und welche Erwartungen sie an eine Öffentliche Bibliothek haben können. Schwierig ist es, allen Wünschen der Leser gerecht zu werden. Neben verschiedenen Altersgruppen und sozialen Schichten hat jeder persönliche Neigungen, die bei der Bibliotheksarbeit berücksichtigt werden sollen. Dieser Bedarf muss so präzise wie möglich gemessen werden. Daher führen viele Bibliotheken Benutzerbefragungen durch. Man kann sagen, "dass Benutzerbefragungen ein wichtiges Instrument zur Lösung von Problemen und zur Überprüfung von Leistungen im Bibliotheksbereich darstellen."² Befragungen zeigen nicht nur auf, welche Medien ausgeliehen werden, sondern auch wo die Gewohnheiten, Ansichten und Interessen der Befragten liegen.

¹ Vgl.: Rehm, M. 1991. S. 22

² Vgl.: Stachnik, I. 1995. S. 6

Umfragen zeigen auch, welche die bevorzugten Medienarten sind, welche Öffnungszeiten für Besucher am besten sind und wie die Bibliothek angesehen wird.

Aber welche Art der Befragung ist für eine Öffentliche Bibliothek am besten geeignet? Eine Art der Benutzerbefragung, die oft in Bibliotheken durchgeführt wird, ist die schriftliche Befragung mit Hilfe eines Fragebogen. So eine Befragung hat auch die Stadtbücherei Waiblingen durchgeführt. Diese wurde in Rahmen des praktischen Semesters durchgeführt und ausgewertet. Die vorliegende Diplomarbeit wurde begleitend zu dieser Befragung verfasst. Das Ziel dieser Arbeit ist es aufzuzeigen, welche Vor- und Nachteile diese spezifische Befragungsmethode hat und welche Funktionen eine Befragung für eine Öffentliche Bibliothek hat.

Das Augenmerk wurde ausschließlich auf Öffentliche Bibliotheken gerichtet.

Um die Vor- und Nachteile einer schriftlichen Benutzerbefragung abschätzen zu können, wurde hauptsächlich Fachliteratur zu den verschiedenen Aspekten ausgewertet und interpretiert. Aber auch Gespräche mit der Bibliotheksleiterin, Herrn Prof. Dr. Nagl und eigene Erfahrungen aus dem Praxissemester spielen eine große Rolle.

Nicht berücksichtigt wurden Versuche, Experimente, Beobachtungen und andere empirische Methoden, da die Ausarbeitung in Kürze der Zeit kaum zu bewältigen gewesen wäre. Die Eingangskapitel beschäftigen sich mit Grundlagen der empirischen Sozialforschung und Begriffsdefinitionen, wobei die Ursprünge und historische Entwicklung der empirischen Sozialforschung nicht behandelt werden. Es schließen sich Kapitel an, die sich mit der Vielfalt der Methoden beschäftigen. Dabei werden Vor- und Nachteile schriftlicher Befragungen dargestellt und die Funktionen erklärt. Im folgenden Kapitel werden die Fragetypen und die Fragebogenkonstruktion ausgearbeitet. Das fünfte Kapitel beschäftigt sich mit Planung und Ablauf der empirischen Untersuchungen und mit der Planung einer Befragung in Öffentlichen Bibliotheken. Darauf folgt der praktische Teil der Arbeit, die Befragung in der Stadtbücherei Waiblingen. Diese Befragung wurde unter Aufsicht von Herrn Prof. Dr. Nagl

durchgeführt. Die Auswertung wurde mit Hilfe von Herrn Prof. Dr. Blum durchgeführt.

Im Anhang werden die Ergebnisse der Befragung (Diagramme) zusammengefasst. Die Presseartikel wurden kopiert und auch im Anhang dargestellt.

Insgesamt möchte diese Abhandlung zeigen, inwieweit es tatsächlich sinnvoll ist, Befragungen in der Bibliothek zu planen, durchzuführen und zu analysieren.

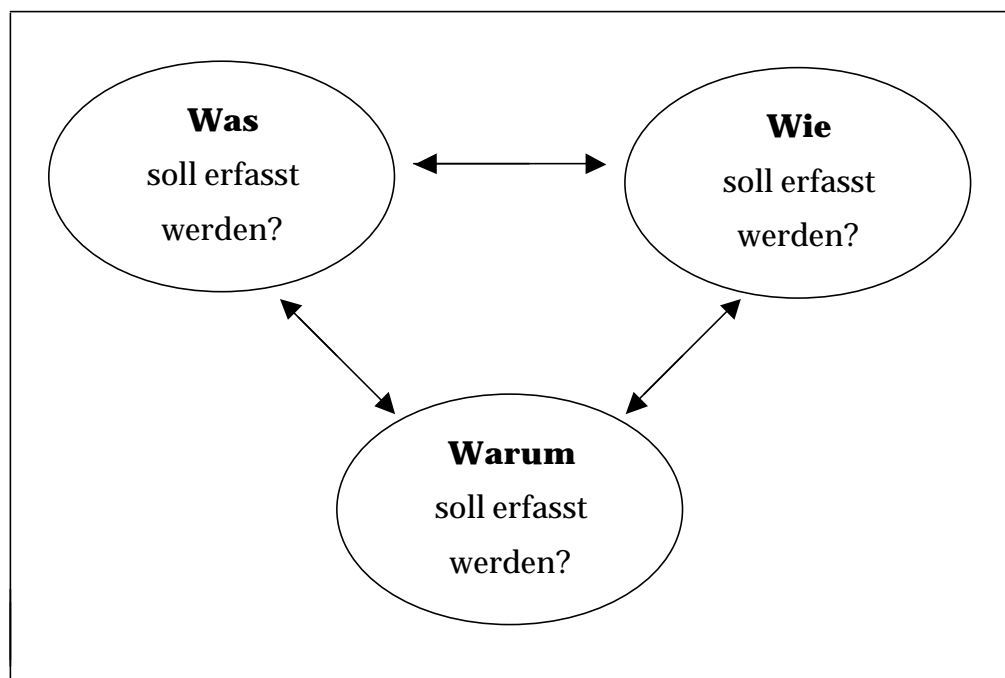
2 Grundlagen der empirischen Sozialforschung

Die empirische Sozialforschung gewinnt in allen Lebensbereichen an Bedeutung. Nichts scheint einfacher, als verschiedene Informationen durch gezielte Fragen zugewinnen.

„Die empirische Sozialforschung ist die systematische Erfassung und Deutung sozialer Tatbestände.“³

Was bedeutet dann empirisch? Empirisch bedeutet erfahrungsgemäß. Systematisch bedeutet, dass alles nach genauen Regeln abläuft und die sozialen Tatbestände sind nichts anderes als beobachtbares menschliches Verhalten, z. B. Einstellungen, durch Sprache vermittelte Meinungen, Absichten und vieles mehr. Es ist unmöglich soziale Wirklichkeit insgesamt wahrzunehmen, man kann nur einige Ausschnitte und wesentliche Zusammenhänge behandeln. Grundsätzlich werden die Grundlagen der empirischen Sozialforschung in drei wesentlichen Fragen zusammengefasst. Diese Fragen werden in der unten dargestellten Abbildung festgehalten.

Abbildung 1: Grundfragen der empirischen Sozialforschung



³ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 3 ff.

- Was soll erfasst werden?

Die erste Frage umfasst den Untersuchungsgegenstand und sollte auf das Problem der Untersuchung eingehen.

- Wie soll erfasst werden?

Die zweite Frage bezieht sich auf die Wahl der Methode. Diese Methode hängt von der Problemdefinition ab. (Befragung, Interview, Beobachtung).

- Warum soll erfasst werden?

Die dritte Frage sollte eigentlich das Ziel der Untersuchung ermitteln.

2.1 Der Einsatz von problemlösenden Verfahren

"Die empirische Sozialforschung ist ein Verfahren zur Lösung von Problemen (Fragen), die durch soziale Faktoren bestimmt sind. Die empirische Sozialforschung stellt einen Kanon von Verfahren dar. Die Vorstellung sozialwissenschaftlicher Laien ist dagegen meist von populären Formen der kommerziellen Demoskopie geprägt. Dies führt dazu, dass die empirische Sozialforschung zugleich über- und unterschätzt wird. Überschätzt hinsichtlich der Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit, unterschätzt hinsichtlich der Schwierigkeit und des notwendigen Aufwandes." ⁴

Kaum eine andere wissenschaftliche Disziplin findet in den Medien eine ähnlich große Verbreitung der Ergebnisse, wie die empirische Sozialforschung. Es gibt keine Zeitung, die nicht in irgendeiner Spalte Umfragedaten verwendet. Sozialdaten sind Medienalltag geworden. In der Wirtschaft ist es selbstverständlich geworden, die Analysen und Forschungsberichte als tägliches Instrument modernen Managements zu verwenden. Nicht selten werden Umfrageergebnisse direkt in der Werbung verwendet. Meist fehlt aber in den Ergebnissen, die für das Publikum zugänglich sind, die theoretische Reduktion der sozialen Wirklichkeit. Es liegt daran, dass das Konzept nicht dargestellt wird.

⁴ Vgl.: Nagl, M. Skript SS 1999. Kapitel 3

Die verkürzte Darstellung verweist auf den Problembereich der Wirkung der Ergebnisse in der Öffentlichkeit. Es ist ebenso wichtig, Hinweise auf das Entstehen von Daten zu erhalten, wie auch Hinweise auf die Art und Weise ihrer Aufbereitung. Isolierte Daten sagen nicht viel aus. Um die Ergebnisse beurteilen zu können, muss man folgendes beachten: Mit welchem Ziel wurde die empirische Sozialforschung durchgeführt? Welche theoretische Grundannahmen wurden empirisch überprüft? Wie wurden die Begriffe definiert? In welchen Zusammenhang stehen die Daten?⁵ Die Verfahren (meist Umfragen) der empirischen Sozialforschung werden gerade dann benutzt, wenn man anhand der gewonnenen Ergebnissen etwas erreichen will. Dabei werden die Probleme der laienhaften Umfragen nicht definiert. Die Konsequenzen solcher "Befragungen" werden dabei übersehen: "Der Einsatz von problemlösenden Verfahren hat nur dann Aussicht auf Erfolg, wenn auch Probleme formuliert werden können. Je präziser die Problemformulierung ist, desto größer sind die Erfolgsaussichten.

Nur eine möglichst präzise Problemformulierung erlaubt, die Formulierung der wichtigen und zugleich überprüfungsfähiger Hypothesen sowie die Wahl der dafür optimalen Methoden, mit denen diese Hypothesen empirisch auf ihre Gültigkeit hin überprüft werden."⁶

⁵ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 19 f.

⁶ Vgl.: Nagl, M. Skript SS 1999. Kapitel 3

2.2 Gütekriterien

Je nach Forschungsinteresse kommen unterschiedliche Methoden in Frage. Unabhängig von den angewandten Methoden soll Nachprüfbarkeit gewährleistet sein. Jede Art von empirischer Prüfung kann durch Messfehler beeinträchtigt werden. Der Grundsatz der Überprüfbarkeit gilt für alle Typen empirischer Sozialforschung.

Jeder Test sollte vier Hauptgütekriterien erfüllen. Er soll objektiv, reliabel, valide und repräsentativ sein.⁷

Aber auch die sogenannten Nebengütekriterien sollten erfüllt werden, d.h. ein Test muss ökonomisch und nützlich sein.⁸

2.2.1 Objektivität

Vollständige Objektivität liegt nur dann vor, wenn mindestens zwei Anwender mit der gleichen Methode jeweils übereinstimmende Resultate bekommen. Anders ausgedrückt: Wer auch immer den Test auswertet, muss zu demselben Ergebnis kommen. Bei den schriftlichen Befragungen ist die Auswertungsobjektivität meist gegeben, da die Antwortmöglichkeiten schon vorgegeben sind. Von Objektivität spricht man, wenn Unabhängigkeit, personelle Genauigkeit und Neutralität des Forschers gegeben sind. Ein Test sollte nicht von den Personen beeinflusst werden die ihn durchführen (Durchführungsobjektivität).⁹ Dasselbe gilt für die Auswertung (Auswertungsobjektivität). Diese darf von der Person, die die Auswertung durchführt, nicht beeinflusst werden. Erst, wenn diese Voraussetzungen zutreffen, kann man von der Objektivität des Tests sprechen.

⁷ Vgl.: Nagl, M. Skript SS 1999. Kapitel 3

⁸ Vgl.: Dieckmann, A. 1995. S. 216

⁹ Vgl.: Schumann, S. 1997. S. 29 f.

2.2.2 Reliabilität (Verlässlichkeit)

Die Objektivität ist ein schwächeres Kriterium als die Reliabilität.

Reliabilität bedeutet: Verlässlichkeit, formale Genauigkeit und Genauigkeit der Messung. Wenn das alles zutrifft, kann man behaupten, dass eine Untersuchung reliabel ist. Die Begriffe Verlässlichkeit, Zuverlässigkeit und Reliabilität werden in der Fachliteratur synonym gebraucht.

Je nach Methode wird man unterschiedliche Werte erhalten, aber die Wiederholung desselben Messverfahrens unter denselben Bedingungen, muss die Ergebnisse bestätigen. Dabei ist es egal was inhaltlich gemessen wird, Hauptsache die Methode misst zuverlässig. Je höher der Zusammenhang zwischen den beobachteten Werten und den tatsächlichen Werten ist, um so höher ist die Reliabilität.

Die Reliabilität wird in verschiedenen Methoden gemessen.¹⁰

- Die Test-Retest-Methode basiert auf der Annahme, dass die gemessene Werte zwischen beiden Messungen unverändert bleiben.
- Die Paralleltestmethode sieht vor, dass zum selben Zeitpunkt zwei vergleichbare Messungen vorgenommen werden. Das Problem besteht darin, wirklich parallele Tests zu finden, daher ist diese Methode in der Praxis kaum verwendbar.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Reliabilität von dem jeweiligen Instrument und von den untersuchten Objekten abhängig ist. Ändert sich etwas in der Zusammensetzung der Messung, so ändert sich entsprechend die Reliabilität. Ein Befragungsinstrument ist nur dann reliabel, wenn bei Wiederholungen unter gleichen Bedingungen identische Ergebnisse erzielt werden.

¹⁰ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 141 f.

2.2.3 Validität (Gültigkeit)

Die Validität bedeutet Gültigkeit und materielle Genauigkeit, mit der gemessen wird, was gemessen werden soll.¹¹

Bei der Validität stellt sich die Frage nach der inhaltlichen Gültigkeit. Mit der Gültigkeit prüft man den materiellen Aspekt der Genauigkeit: Wird wirklich das gemessen, was gemessen werden soll oder etwas ganz anderes?

Die Validität kann aber nicht größer sein als die Reliabilität. Dabei wird der gesamte Prozess einbezogen. In der Fachliteratur sind drei Formen der Validität verbreitet: Inhaltsvalidität, Kriteriumsvalidität und Konstruktvalidität.¹²

- Inhaltsvalidität bezieht sich darauf, dass möglichst alle Aspekte, die gemessen werden sollen, berücksichtigt werden.
- Kriteriumsvalidität bezieht sich auf den Zusammenhang zwischen den empirisch gemessenen Ergebnissen und einem anders empirisch gemessenen Kriterium.¹³

Diese zwei Validitätsformen werden selten angewendet. In den Sozialwissenschaften ist daher die Konstruktvalidität von großer Bedeutung.

- Konstruktvalidität liegt dann vor, wenn aus einer empirisch überprüfbaren Aussage der Zusammenhang mit anderen Aussagen theoretisch hergeleitet werden könnte und empirisch nachweisbar ist.

Die beiden Gütekriterien (Reliabilität und Validität) lassen sich so umschreiben: Ein Instrument ist um so reliabler, je weniger zufällige Fehler die Messung beeinflussen: Ein Instrument ist um so valider, je weniger systematische Fehler die Untersuchung beeinflussen.

¹¹ Vgl.: Diekmann, A. 1995. S. 223

¹² Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 144 ff.

¹³ In der Fachliteratur unterscheidet man noch weitere Formen der Kriteriumsvalidität, die aber in dieser Arbeit nicht berücksichtigt werden.

2.2.4 Repräsentativität

Mit der Repräsentativität sind in der Regel Stichproben gemeint. Bei jeder Untersuchung ist es wichtig die Art der Stichprobetechnik anzugeben. Man unterscheidet zwischen zwei Stichproben: Zufallsstichproben auch random samples genannt und Quotenauswahlproben (quota sample).

- Zufallsstichproben sind ein Ergebnis einer Wahrscheinlichkeitsauswahl. Auf diese Zufallsstichprobe wird oft bei den Telefonbefragungen zurückgegriffen.
- Quotenauswahl ist wesentlich wirtschaftlicher als die Wahrscheinlichkeitsauswahl und wird nach vorgegebenen Regeln gezogen. Eine Quote ist eine Merkmalsverteilung, dieses Merkmal kann z.B. das Geschlecht sein.¹⁴ Dieses Quotenverfahren wird oft von Meinungsforschungsinstituten benutzt.

In Bevölkerungsumfragen wird allerdings die Mischung aus Zufalls- und Quotenstichproben verwendet.

Die Befragung ist in der Regel dann repräsentativ, wenn eine von beiden Stichproben durchgeführt wird. Aber wenn der Befragung keine theoretischen Konzepte zugrunde liegen, sind auch die gewonnenen Ergebnisse im Grunde willkürlich, damit sind sie weder verlässlich noch gültig.¹⁵

¹⁴ Vgl.: Diekmann, A. 1995. S. 368-369

¹⁵ Die Verwendung des Begriffs "Repräsentativität" ist in verschiedenen Büchern unterschiedlich und oft sehr ungenau, es handelt sich um kein exakt definiertes Gütekriterium.

2.3 Begriffe

In der empirischen Sozialforschung müssen Begriffe präzise sein und sich auf eine erfahrbare Realität beziehen. Dabei hängt diese Präzision von dem Ziel der Untersuchung ab.

Der Zweck von empirischer Forschung ist, durch die Anwendung bestimmter Methoden, sinnvolle Antworten auf gestellte Fragen zu finden. Es gibt aber keine Garantie, dass man relevante, verlässliche Ergebnisse bekommt. Zu Beginn der Untersuchung muss man eine konkrete Vorstellung darüber haben, was man untersuchen will und wo die Probleme der Untersuchung liegen. Je präziser diese Probleme definiert werden, desto erfolgreicher wird der gesamte Forschungsablauf. Zur Problempräzision braucht man, laut wissenschaftlicher Literatur, Hypothesen, Variablen, Theorien und Skalen.

2.3.1 Hypothesen

„Hypothesen sind inhaltliche Vermutungen über reale Zusammenhänge, sie sind notwendige, aber nicht hinreichende Forschungsergebnisse.“¹⁶ Eine Hypothese ist eine Aussage und damit kein Befehl und keine Frage. Diese wird gewöhnlich in einer „wenn-dann“-Aussage verwendet. Man kann aber die Hypothese nach zwei Kriterien klassifizieren:¹⁷

- Wenn-dann-Hypothesen, die eine Bedingung oder eine Ursache darstellen.
- Je-desto-Hypothesen, mit positiver und negativer Richtung je nach der Art des Zusammenhangs.

¹⁶ Vgl.: Bronner, R. 1999. S. 36

¹⁷ Vgl.: Dickmann, A. 1995. S. 107 ff.

In sozialwissenschaftlichen Texten versteht man unter einer Hypothese eine Aussage über einen Zusammenhang zwischen zwei oder auch mehr Variablen.

Wobei eine Hypothese keine undefinierten Begriffe enthalten darf. Wird eine Hypothese in mathematischen Parametern angegeben, so spricht man von quantitativen Hypothesen.¹⁸

2.3.2 Variablen

"Eine Variable bezeichnet ein Merkmal oder eine Eigenschaft von Personen, Gruppen, Organisationen oder anderen Merkmalsträgern. Eine Variable hat mindestens zwei Ausprägungen."¹⁹

Es gibt mehrere Typen von Variablen, aber zunächst unterscheidet man zwischen qualitativen und quantitativen Variablen.

- Qualitative Variablen weisen nur zwei Merkmalswerte auf. Das Geschlecht ist z.B. eine qualitative Variable, da es nur zwei Werte aufweist, nämlich "männlich" oder "weiblich". Solche Variablen sind dichotom, da sie nur zwei Kategorien darstellen.
- Quantitative Variablen sind polytom, sie haben mehr als zwei Kategorien. Ein Beispiel dafür wäre der Familienstand, mit den Ausprägungen ledig, verheiratet, geschieden, verwitwet.²⁰

Die Variablen, die man direkt beobachten kann, werden auch als Indikatoren bezeichnet. Ein Indikator kann z. B. die Anzahl der Schuljahre sein.

¹⁸ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 52 f.

¹⁹ Vgl.: Dickmann, A. 1995. S. 169

²⁰ Vgl.: Dickmann, A. 1995. S. 100 ff.

2.3.3 Theorie

Eine Theorie ist ein System von Aussagen, das mehrere Hypothesen umfasst. Innerhalb einer solchen Theorie unterscheidet man zwischen verschiedenen Komponenten: Definitionen, Axiomen und Theoremen.

- Unter Definitionen werden die Aussagen formuliert, die die logische Form von Hypothesen haben.
- Axiome sind Aussagen, die die höchste Allgemeingültigkeit haben. Sie müssen untereinander widerspruchsfrei und logisch unabhängig von einander sein. Die Axiome werden empirisch überprüft, indem die Beziehungen zwischen den Objekten untersucht werden, ob die in den Axiomen geforderten Eigenschaften zwischen den Objekten bestehen.
- Theoreme sind Aussagen, die aus den Axiomen abgeleitet werden.²¹

2.3.4 Skalen

"Unter Skala soll die Anordnung von Daten auf verschiedenen Messniveaus verstanden werden, woraus sich die Aussagekraft der den Objekten zugeordneten Zahlen ableitet."²² Man unterscheidet verschiedene Skalenarten, die meistverwendeten Skalen werden so dargestellt:

- Nominalskala, damit werden qualitative Variablen gemessen.
- Ordinalskala oder auch Rangsskala genannt, setzt bereits Annahmen voraus. Die Ausprägungen können mit Zahlen benannt werden, wie z.B. Schulnoten.
- Intervallskala, damit werden quantitative Variablen gemessen.
- Ratioskala oder auch Verhältnisskala genannt, weist einen absoluten Nullpunkt auf.

²¹ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 50 ff.

²² Vgl.: Stachnik, I. 1995. S. 23-33

Mit solchen Skalen wird oft die Zufriedenheit gemessen, dabei werden verschiedene Antwortmöglichkeiten vorgegeben, der absolute Nullpunkt wäre dann z.B. folgende Aussage: "Weder das eine noch das andere trifft zu".

3 Methodenauswahl

"Unter Methoden der empirischen Sozialforschung wird die geregelte und nachvollziehbare Anwendung von Erfassungsinstrumenten wie Befragung, Beobachtung, Inhaltsanalyse verstanden. Je nach dem Grad der Kontrolle des Forschungsablaufes spricht man von Experimenten."²³

Generell kann man sagen, dass empirische Sozialforschung von folgenden Bedingungen abhängig ist:

- von der Qualität der theoretischen Annahmen.
- von den Forschungsmethoden.
- von der Akzeptanz des Forschers durch andere Menschen.
- von materiellen Rahmenbedingungen wie Personal, Zeit und Geld.

Es bedeutet aber auch, dass es Unterschiede zwischen quantitativen und qualitativen Vorgehen geben kann. Beide schließen sich keineswegs aus, sondern bedingen sich oft gegenseitig. In der Anwendung überwiegen die sogenannten quantitativen Methoden.

Prinzipiell lassen sich Erhebungsverfahren anhand mehrerer Kriterien unterscheiden. Grundsätzlich bezieht sich eine Untersuchung auf das Ausmaß der Standardisierung von Erhebungsinstrumenten. Man kann z.B. eine Befragung durchführen, der ein Fragebogen mit für alle Befragten gleich formulierten Fragen zugrunde liegt. Man kann aber auch ein thematisch festgelegtes Gespräch mit einer oder mehreren Personen führen, und im Verlauf eigene Frageformulierungen oder eigene Erklärungen abgeben. Dabei werden auch brauchbare Antworten herauskommen.

Die Unterschiede zwischen quantitativen und qualitativen Verfahren werden von Atteslander zusammengefasst und an Hand dieser Tabelle dargestellt.²⁴

²³ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 5 ff.

²⁴ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 224 ff.

Abbildung 2:

Unterschiede zwischen quantitativen und qualitativen Ansätzen:

| quantitative Sozialforschung | qualitative Sozialforschung |
|--|---|
| erklären theorienprüfend objektiv geschlossen statisch starres Vorgehen Datenferne Unterschiede hohes Messniveau | verstehen theorienentwickelnd subjektiv offen dynamisch flexibles Vorgehen Datennähe Gemeinsamkeiten niedriges Messniveau |

Im Hinblick auf die Problemlösung ist es daher erforderlich, die erhebungsspezifischen Vor- und Nachteile der Untersuchungsmethoden auf das eigene Untersuchungsziel zu übertragen und daraus die notwendigen Konsequenzen zu ziehen. Die Entscheidung, welche Methode, in welcher Form oder Kombination dabei in Frage kommt, ist abhängig von

- den inhaltlichen Aspekten oder der Zielrichtung der Erhebung.
- den materiell-organisatorischen Bedingungen.
- der befragter Zielgruppe.

Grundsätzlich ist es wichtig, qualitative und quantitative Merkmale zu unterscheiden.

In der Regel gilt folgendes:

"Quantitative Effizienz geht auf Kosten der qualitativen Leistung. Hohe qualitative Leistung ist meist nur bei geringer quantitativer Effizienz möglich. D.h.: je standardisierter und formalisierter die Methode ist, desto mehr Tests können zwar durchgeführt werden, aber um so pauschaler und oberflächlicher wird das Datenmaterial."²⁵

Das gilt auch für standardisierte schriftliche Befragungen. Die Lösung könnte in einer methodischen Kombination von qualitativ und quantitativ effizienten Verfahren liegen.

Für den Ablauf einer quantitativen Untersuchung wird folgendes benötigt: Hypothesenaufstellung und Grundgesamtheit der Untersuchung.

Daraufhin wird ein Kategoriensystem entwickelt und getestet. Anhand der Hypothesen wird die Untersuchung durchgeführt und die Ergebnisse präsentiert.

Die qualitativen Verfahren sind schwierig zu definieren, sie haben keine Theorie. Qualitative Forschung benutzt verschiedene Methoden und beschränkt sich nicht auf die Sozialwissenschaften. Die Gemeinsamkeit liegt darin, dass die Forschungsziele eindeutig formuliert werden müssen. Die Unterschiede zwischen quantitativem und qualitativem Forschungsablauf liegen in Vorgehensweisen bei der Datenauswertung. Wichtig ist das Gegensatzpaar theorieprüfend und theorienentwickelnd. Die quantitative Forschung prüft die Theorie und die qualitative Forschung entwickelt diese Theorie.²⁶

Zusammenfassend kann man sagen: Trotz aller möglichen, individuell getroffenen Vorentscheidungen, sollte die Wahl einer Erhebungstechnik immer im Bezug auf das Untersuchungsziel beurteilt werden. Unter verschiedenen Gesichtspunkten gesehen, scheint es sinnvoll zu sein, standardisierte und weniger standardisierte Verfahren zu kombinieren.

"Eine empirische Erhebung kann nur so gut sein wie die zur Überprüfung der Problemzusammenhänge entwickelten Hypothesen und deren Operationalisierung als Fragebogen. Mit anderen Worten: Die Qualität

²⁵ Vgl.: Nagl, M. Skript SS 1999. Kapitel 3.3

²⁶ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 217 ff.

einer Befragung ist bereits mit dem ausgetesteten Fragebogen entgültig festgelegt!"²⁷

3.1 Befragung

Befragung bedeutet Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Personen. Durch verbale Fragen (Stimuli) werden verbale Antworten (Reaktionen) hervorgerufen. Allgemein ist zu sagen, dass die Befragung grundsätzlich als sozialer Vorgang betrachtet werden muss. Dies hat u.a. zur Folge, dass die Antworten möglicherweise unbewusst durch die angenommene Erwartungshaltung beeinflusst werden und zwar in Richtung der allgemeinen Erwartungsnormen.²⁸

Es gibt viele Arten der Befragung. Grundsätzlich unterscheidet man zwischen schriftlichen und mündlichen Befragungen.²⁹

Von der Befragung schlechthin kann man nicht sprechen, vielmehr weisen ihre einzelne Varianten jeweils ihre Besonderheiten auf. Die Befragung gilt nach wie vor als das Standardinstrument empirischer Sozialforschung bei der Ermittlung von Fakten, Wissen und Meinungen. Als standardisierte Befragung wird eine Befragung bezeichnet, bei der für alle befragte Personen die gleichen Fragen in der gleichen Reihenfolge vorliegen.³⁰

Die Befragung kann auch per Telefon stattfinden, in diesem Fall spricht man von telefonischer Befragung. Bei einer solchen Befragung sollten die gestellten Fragen kurz und einfach sein. Bei langen Fragebögen kann eine telefonische Befragung gut eine Stunde und mehr in Anspruch nehmen. Eine mündliche Befragung wird auch Interview genannt.

²⁷ Vgl.: Nagl, M. Skript SS 1999. Kapitel 3.6.4

²⁸ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 114 ff.

²⁹ Die schriftliche Befragung wird im Kapitel 3 behandelt.

³⁰ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 299 ff.

3.1.1 Interview

Das Interview stellt die wichtigste mündliche Befragung dar. Man unterscheidet zwischen standardisierten, teil-standardisierten und nicht-standardisierten Interview.³¹

- Beim standardisierten oder auch voll-standardisierten Interview muss der Interviewer sich strikt an den vorliegenden Fragebogen halten, sowohl was die genauen Formulierungen der Fragen als auch deren Reihenfolge betrifft.
- Beim teil-standardisierten Interview wird ein Fragebogen als Leitfaden benutzt, aber die Reihenfolge bezüglich der Abfrage bleibt dem Interviewer überlassen.
- Beim nicht-standardisierten Interview wird ohne Fragebogen gearbeitet. Die Fragen und ihre Abfolge werden dem Interviewer überlassen.

Eine ganz entscheidende Rolle spielt die Gesamtsituation, in der ein Interview stattfindet. Heute wird ein Großteil der Umfragen durch Telefoninterviews abgewickelt. Es handelt sich um ein kostensparendes und effizientes Verfahren. Die Vorteile von Telefoninterviews sind: erhöhte Erreichbarkeit und rasche Verarbeitungsmöglichkeit der erhaltenen Daten. Nachteile sind: erschwerte Kontrolle der Situation, da man nicht wissen kann, wer wirklich antwortet. Mit der Ziehung von Telefonnummern werden nicht die Personen, sondern die Haushalte gewählt. Der im Telefoninterview verwendete Fragebogen muss den besonderen Bedingungen entsprechen. Der Fragebogen sollte die Bereitschaft eines Befragten zur Teilnahme an Telefoninterview wecken. Die Aufmerksamkeit des Befragten sollte für die Gesamtdauer bestehen. Außerdem sollte es der Fragebogen den Befragten leicht machen, dem gesamten Interview zu folgen.³²

³¹ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 137 ff.

³² Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 148-150

3.1.2 Schriftliche Befragung

Schriftliche Befragungen wurden zunächst in den Massenmedien verwendet und zwar in der Wahlforschung. So hat man rasch festgestellt, dass man mit relativ geringen Mitteln eine große Zahl der Menschen erreichen konnte.

Von schriftlichen Befragungen spricht man unter zwei Bedingungen: Zum einen bei Befragungen, in denen eine Gruppe von gleichzeitig anwesenden Befragten Fragebögen in Anwesenheit eines Interviewers ausfüllen. Im allgemeinen ist jedoch eine „postalische Befragung“ oder „schriftliche Befragung“ gemeint, bei der Fragebögen an Personen per Post versandt werden mit der Bitte, den ausgefüllten Fragebogen zurückzusenden. Bei solchen schriftlichen Befragungen ist entsprechend kein Interviewer anwesend.³³

Als spezielle Form, die aktuell immer stärker an Bedeutung gewinnt, gilt ein Fragebogen, der im Internet vorgestellt wird.³⁴ Die Internet-Nutzer werden aufgefordert, zu einem bestimmten Problem Stellung zu nehmen. Der Vorteil bei dieser Befragungsform liegt in der größeren Anonymität. Nachteil ist jedoch die technische Eingrenzung der Befragten auf solche Personen, die über einen Internetzugang verfügen.³⁵

Bei der Besucherbefragung in der Bibliothek stellen alle potentielle Bibliotheksbesucher die Grundgesamtheit dar.

³³ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 335 f.

³⁴ Vgl.: Bronner, R. 1999. S. 144 f.

³⁵ Ein Fragebogen, der auf einer Bibliothekshomepage zum Ausfüllen wäre, wurde nicht gefunden. Eine Befragung und die Auswertung der Daten (Diagramme), kann man unter folgender Adresse anschauen: www.inf-wiss.uni-konstanz.de (06.10.2000)

3.1.3 Schriftliche Benutzerbefragungen in Öffentlichen Bibliotheken

Öffentliche Bibliotheken sind kommunale Dienstleistungsunternehmen, die mit ihren Ressourcen effektiv und bedarfsorientiert im Sinne ihrer Benutzer umgehen müssen.³⁶ Die Benutzerforschung geht davon aus, dass Bibliotheken Dienstleistungen für ihre Nutzer erbringen. Da die Nutzerbedürfnisse sich ständig im Wandel befinden, wenden die Bibliotheken verschiedene Marketinginstrumente an, um die knappen Finanzmittel möglichst effizient einzusetzen.

Im Laufe der Zeit hat sich die schriftliche Befragung als die bedeutendste empirische Methode für Öffentliche Bibliotheken entwickelt. „Die Vorteile sind vor allem finanzieller Art; sie ist kostengünstiger; es kann auch meist in kürzerer Zeit mit weniger Personalaufwand eine größere Zahl von Befragten erreicht werden.“³⁷

Die Öffentlichen Bibliotheken bevorzugen allerdings eine nicht standardisierte Form der schriftlichen Befragung. In der Regel ist eine Befragungsinteraktion gemeint, bei der ein Befragter einen Fragebogen direkt in der Bibliothek ausfüllen und zurückgeben kann.

Es empfiehlt sich, die Untersuchung in lokalen Medien vorab anzukündigen. Das hat den Zweck, der Befragung einen „amtlichen“ Charakter zu geben und damit das Vertrauen in die Befragung zu erhöhen. Das Veröffentlichungsdatum sollte möglichst zeitnah zur Befragung sein. Deshalb sollte die schriftliche Befragung nicht in unmittelbarer Nähe zu Ferienzeiten durchgeführt werden. Der Dienstag und der Samstag sind besten Tagen für schriftliche Befragungen, da der Zulauf in der Bibliothek sehr groß ist.³⁸

³⁶ Vgl.: Bibliotheken '93. 1994

³⁷ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 115

³⁸ Dies kann man anhand eigener Statistik überprüfen, wenn die Bibliothek die Zählungsgerät hat und jeden Tag die Daten notiert werden.

3.1.4 Vor- und Nachteile der schriftlichen Befragung

Über Vor- und Nachteile der schriftlichen Befragung kann man lange diskutieren. Es gibt umfangreiche Untersuchungen, die in den letzten Jahrzehnten durchgeführt wurden.

Der Vorteil ist zunächst einmal finanzieller Art. Eine Befragung ist kostengünstig, man kann in kürzerer Zeit mit relativ wenig Personalaufwand eine große Zahl der Befragten erreichen. Der Befragte braucht die Fragen nicht in der gedruckten Reihenfolge zu bearbeiten. Man kann sich viel Zeit nehmen, um sich mit bestimmten Fragen auseinander setzen. Dadurch werden auch Interviewfehler vermieden und der Druck durch eine dritte Person entfällt.

Demgegenüber hat die schriftliche Befragung auch Nachteile.

Die Befragungssituation ist nicht kontrollierbar, man kann nie sicher sein, wer einen Fragebogen tatsächlich ausgefüllt. Die Beeinflussung durch eine dritte Person ist möglich. Außerdem muss jede Frage zweifelsfrei verständlich sein, da keine Person zur Verfügung steht, um Nachfragen zu beantworten.³⁹

Die Umgebung spielt zusätzlich eine große Rolle. Das kann man anhand eines einfachen Beispiels darstellen: Eine Frage zur räumlichen Situation wird man in einem netten Lesecafe anders beantworten als in einem dunklen Raum mit schlechter Luft.

³⁹ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 147 f.

3.2 Funktionen einer schriftlichen Befragung

Im Hinblick auf die Datenbeschaffung in Öffentlichen Bibliotheken, kommt der Befragung ein besonderer Stellenwert zu. Ihr relativ geringer Zeit- und Kostenaufwand führt dazu, dass Bibliotheken weitgehend der Befragung den Vorzug gegenüber anderen Erhebungsmethoden geben. Schriftliche Befragungen gelten nach wie vor als das Standardinstrument empirischer Sozialforschung bei der Ermittlung von Fakten und Meinungen der Benutzer in Öffentlichen Bibliotheken. Funktionen einer schriftlichen Befragung werden von Ingeborg Stachnik so definieren:

- Eine schriftliche Befragung sollte deutlich machen, dass sie ein wichtiges Instrument zur Lösung von Problemen ist.
- Die Benutzerbefragungen dienen zur Überprüfung von Leistungen der Bibliothek. Durch die gewonnenen Erkenntnisse über die Wünsche und Interessen der Benutzer, kann man diese für weitere nutzerorientierte Bibliotheksarbeit umsetzen. Dies hat zur Folge, dass die Bibliotheksmittel effektiver eingesetzt werden.
- Insgesamt kann man durch die Befragung konkrete Aufschlüsse gewinnen, über die Nutzung der Bibliothek, ihre Stärken und Schwächen sowie mögliche Ansätze für eine Angebotsoptimierung.⁴⁰

Andererseits soll der Kommunalverwaltung und der Kommunalpolitik die Bedeutung der Einrichtung Bibliothek verdeutlicht werden.

Insgesamt erhofft man konkrete Aufschlüsse über die Nutzung der Bibliothek, ihrer Stärken und Schwächen, sowie mögliche Ansätze für eine Angebotsoptimierung. Andererseits kann eine positive Signalwirkung, die von dem Projekt in Richtung Öffentlichkeit ausgeht, zur Stärkung der Präsenz der Bibliothek führen.

⁴⁰ Vgl.: Stachnik, I. 1995. S. 5-7

4 Fragebogenkonstruktion

*Nicht der Interviewer, der Fragebogen muss
schlau sein"* **G. Schmidtchen**

Fragen zu stellen scheint sehr einfach zu sein, handelt es sich doch um einen alltäglichen Vorgang. Es zeigt sich, dass die Formulierung von Fragen bei einer Befragung um sorgfältige Überlegung erfordern, will man gültige Antworten bekommen.⁴¹

Ein Fragebogen ist ein Datenerhebungsinstrument, das aus einer Kollektion von Fragen besteht, mit Hilfe derer Informationen gewonnen werden. Welche Fragen konkret zu stellen sind, hängt von dem „theoretischen Hintergrund“ der Untersuchung ab. Ohne diesen Hintergrund ist es deshalb nur beschränkt möglich, die Qualität eines Fragebogens zu beurteilen. Die Konstruktion eines Fragebogens erfordert sehr viel Sorgfalt, da der Befragte mit diesem Fragebogen allein gelassen wird. In Normalfall soll man mit einer kurzen Einleitung beginnen, in der der Zweck der Untersuchung dargestellt wird und eine Zusage, dass die Daten in jedem Fall vertraulich behandelt werden. Aber auch die Art der Antwortkennzeichnung, z.B. ankreuzen, sollte nicht fehlen. Dabei ist zu beachten, dass die einmal gewählte Technik im gesamten Fragebogen gleich bleibt.

Format und Layout des Fragebogens spielen eine wesentliche Rolle, deshalb kann man Fragebogendesign eher als „Kunst“ betrachten und nicht als eine Wissenschaft, für die eine Theorie zur Verfügung steht. Insgesamt sollte er einen „professionellen“ Eindruck machen, auch was Papierqualität und Form betrifft. Deshalb sollte der erste Eindruck entsprechend Seriosität, Wichtigkeit und leichte Handhabbarkeit vermitteln. Über die ideale Länge der Befragung mit Fragebogen kann man kaum etwas Entgültiges sagen. Eine entscheidende Rolle spielt dabei der Inhalt der Befragung.⁴²

⁴¹ Vgl.: Mummendey, H. D. 1995. S. 53 f.

⁴² Vgl.: Stier, W. 1999. S. 183 ff.

Es ist schwierig, ein Schema für das Erstellen eines Fragebogens zu entwerfen, in vielen Fachbüchern wird die Fragebogenentwicklung in verschiedenen Phasen systematisiert, die man an Hand einer Tabelle am besten darstellen kann.

Abbildung 3: Phasen der Fragebogenentwicklung⁴³

| Phasen | Kriterien |
|---|---|
| I. Präzisierung des Themas Klärung der Inhalte, geordnet nach ihrer Bedeutsamkeit Aufstellung von Hypothesen | Entscheidung nach Standardisierung: (schriftliche oder mündliche Befragung) Literaturanalyse zum Thema Entscheidung über die Gruppen, die befragt werden |
| II. Formulierung von Fragen | Ausbalancierung der Fragen: (Konkretheit, Verständlichkeit) Auswertbarkeit der Fragen |
| III. Reihenfolge der Fragen | Einleitung: (Allgemeine Informationen) Einleitungsfragen Weitere Fragen sind von dem Konzept der Befragung abhängig |
| IV. Fragebogenüberprüfung | Pretest Frageformulierungen erste Auswertung |
| V. Vorbereitung der Hauptuntersuchung | Auswahl der Stichprobe Organisatorische Fragen planen: Anzahl der Fragebögen, Zeitraum usw. |

Diese Tabelle kann nur als ein Hinweis dienen und auf keinen Fall als zwingende Theorie betrachtet werden.

⁴³ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 175

4.1 Fragetypen

Grundsätzlich kann man zwei Fragetypen unterscheiden: offene und geschlossene Fragen. Der Unterschied besteht darin, dass bei den geschlossenen Fragen Antwortvorgaben vorgesehen sind und der Befragte für ihn zutreffende Antwort ankreuzt. Bei offenen Fragen sind keine vorgegebenen Antworten vorgesehen, es wird eine eigene Meinung verlangt.

Die beiden Fragetypen haben spezifische Vor- und Nachteile.

4.1.1 Offene Fragen

Ein Vorteil der offenen Fragen besteht darin, dass die befragte Person eine Antwort so formuliert wie es ihrer Meinung entspricht. Der Befragte wird nicht in eine bestimmte Richtung gelenkt, er fühlt sich im eigenen Urteil ernst genommen. Solche Fragen verlangen allerdings, dass man sich erinnert und das ist nicht immer einfach.

Somit stellt eine offene Frage höhere Ansprüche, aber nicht nur an den Befragten, sondern auch an diejenigen, die den Fragebogen entwerfen. Auch hinsichtlich der Auswertung ist es mit mehr Aufwand verbunden. Es erfordert gut geschultes Personal und viel Zeit, was wiederum erhebliche Kosten verursacht.⁴⁴

⁴⁴ Vgl.: Stier, W. 1999. S. 171-181

4.1.2 Geschlossene Fragen

Demgegenüber weisen die geschlossenen Fragen weder bei der Erhebung noch bei der Auswertung die genannten Probleme auf. Allerdings sind auch sie nicht unproblematisch. So kann es leicht passieren, dass die Antworten für den Befragten nur teilweise zutreffen. Zu fein strukturierte Antwortmöglichkeiten können den Befragten überfordern. Es besteht auch die Gefahr der Suggestivwirkung, vor allem bei Meinungsfragen, über die der Befragte nie nachgedacht hat und keine eigene Meinung gebildet hat. Allerdings bringen diese Fragen eine größere Einheitlichkeit, was auch den Vergleich leichter macht.⁴⁵

4.1.3 Hybridfragen

Wenn man die Vor- und Nachteile beider Fragetypen vergleicht, dann kann man mit Sicherheit sagen, dass für einen Fragebogen die geschlossenen Fragen von Vorteil sind. Dennoch ist es ratsam den gesamten Fragebogen nicht nur in geschlossener Form zu stellen, da dadurch Ermüdungserscheinungen auftreten können.

In der Praxis wird allerdings eine kombinierte Form verwendet, eine Frage wird durch eine zusätzliche Kategorie geöffnet. Üblicherweise werden die Fragen mit „Sonstige (Sonstiges...)“ ergänzt. Damit bietet man den Befragten die Möglichkeit eine abweichende Antwort zu geben. Solche Fragen werden als Hybridfragen bezeichnet.⁴⁶

⁴⁵ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 158 ff.

⁴⁶ Vgl.: Stier, W. 1999. S. 171-181

4.1.4 Funktionale Fragen.⁴⁷

- **Filterfragen**

Filterfragen werden gestellt, um eine Gruppe auszusondern, die für gewisse Fragen gar nicht in Betracht kommen können."

Ein Beispiel für eine Filterfrage könnte lauten:

"Haben Sie einen Internetzugang?"

- Ja
- Nein

Wenn "nein", dann bitte weiter mit Frage Nr. ..."

- **Ergänzungsfragen**

Ergänzungs- oder Folgefragen sollen einige Aspekte aus vorherigen Antworten vertiefen.

- **Direkte und indirekte Fragen**

Eine weitere Fragen-Klassifikation unterscheidet direkte und indirekte Fragen. Mit direkten Fragen werden die Befragten persönlich angesprochen, bei den indirekten über einen Umweg, z.B. wenn mehrere Meinungen zur Auswahl geäußert werden und der Befragte entscheiden soll, welcher Meinung er am ehesten zustimmen könnte.

Bei der Auswahl und der Formulierung der Fragen sollte unbedingt bereits die spätere Auswertung in Auge behalten.⁴⁸

⁴⁷ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 173

⁴⁸ In der Fachliteratur werden mittlerweile alle Arten von Fragetypen beschrieben, die in den letzten Jahrzehnten entwickelt worden sind. Es ist aber nicht möglich gewesen, alle Fragetypen im Rahmen dieser Arbeit darzustellen. Berücksichtigt wurden nur die gängigsten Fragetypen, die man für den Fragebogen in Waiblingen anwenden wollte und angewendet hat.

4.2 Frageformulierungen

Für den Entwurf eines Fragebogens steht nun genau so wenig wie für die Formulierung einer einzelnen Frage eine Theorie zur Verfügung.

Generell lässt sich sagen:⁴⁹

- dass Fragen möglichst einfache und eindeutige Worte enthalten sollten, so einfach, wie es der sachliche Zweck der Fragestellung eben noch erlaubt.
- keine Fachausdrücke, keine Fremdwörter, keine Abkürzungen, es sei denn, man kann voraussetzen, dass die Befragten diese kennen.
- dass Fragen kurz sein sollten.
- die Fragen sollten dem Sprachniveau der Befragten angepasst werden und dürfen ihn nicht überfordern.
- keine Suggestivfragen, man sollte neutral formulieren und belastende Worte vermeiden
- keine hypothetische Formulierungen, wie z.B. „Stellen Sie vor Sie sind der Leiter dieser Einrichtung, was würden Sie dann...“
- dass Fragen keine doppelten Verneinungen enthalten sollten.
- man soll die Fragen formal „ausbalancieren“, d.h. alle positiven und negativen Antwortmöglichkeiten sollten in einer Frage enthalten sein.
- Mehrdimensionalität vermeiden, die Fragen sollten sich immer nur auf einen Sachverhalt beziehen.
- sensitive (unangenehme) Fragen vermeiden, sonst riskiert man eine große Anzahl von Antwortverweigerungen bzw. bewusst falsche Antworten.

Die obengenannten Annahmen werden in der Fachliteratur als "Faustregeln" bezeichnet. Wobei jede Frage mehrmals getestet werden sollte.

⁴⁹ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 312 ff.

4.3 Antwortvorgaben ⁵⁰

Die Gestaltungsmöglichkeiten bei der Antwortvorgabe sind sehr vielseitig. Grundsätzlich kann man sagen, dass die Antworten ein- oder zweiseitig formuliert werden können. Bei den einseitigen Antworten gibt es meist nur zwei Möglichkeiten zum Beantworten. Das heißt, der Befragte kann nur zwischen „ja“ oder „nein“ wählen. Bei zweiseitigen Antwortvorgaben gibt es mehrere Alternativen zwischen Zustimmung und Ablehnung. Wobei solche Antworten sehr stark von der Frage abhängig sind.

Als eine andere Antwortalternative kann man auch „weiß nicht“ - Antworten angeben. Dabei riskiert man allerdings, dass die Befragten sich mit der Frage nicht auseinander setzen. Aber wenn man sich schon dazu entschlossen hat solche Antworten anzugeben, dann dürfen sie auf keinen Fall in der Mitte der Antwortmöglichkeiten stehen, sonst werden sie leicht als Mittelwert verstanden. Aus diesem Grund muss man diese Antworten deutlich als letzte Antwortalternative wählen.

Die Mittelkategorie sollte gewählt werden, wenn man nicht nur positive und negative Antworten haben will. Das ist nicht immer von Vorteil. Es gibt solche Befragten, die aus verschiedenen Gründen dazu neigen, die Mittelkategorie anzukreuzen, selbst wenn sie eine andere Alternative bevorzugen. Beispiel dafür sind die Antworten, die in Form von Schulnoten ausgedrückt werden:

"Wie zufrieden sind Sie mit unserem Personal? Geben Sie bitte Ihre Beurteilung in Schulnoten: (1, 2, 3, 4, 5)". Der Mittelwert wäre es in diesem Beispiel die Drei.

Unabhängig davon, ob eine Mittelkategorie vorgegeben ist oder nicht, sollte auch die Anzahl der Kategorien vor- und nach der inhaltlichen „Mitte“ gleich groß sein. Man kann auch eine Reihe von inhaltlich unterschiedlichen Antwortmöglichkeiten vorgeben, dann stellt sich die Frage, ob man sich für eine der Antworten entscheiden soll, oder mehrere Antwortmöglichkeiten als zutreffend in Frage kommen.

⁵⁰ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 303 ff.

Falls die Mehrfachantworten doch zugelassen werden, sollte darauf geachtet werden, dass für den Befragten möglichst wenig Spielraum herrscht. Insbesondere wenn sich die Befragten unter sehr vielen inhaltlich unterschiedlichen Antworten entscheiden müssen, werden die erste und die letzte Antwortalternative häufiger ausgewählt, unabhängig von ihrem Inhalt. Die Anzahl der Antwortvorgaben sollte ganz allgemein einen "durchschnittlichen" Befragten nicht überfordern. Dabei sollte man auch die spätere Auswertung nicht außer Acht lassen. Welche Antwortmöglichkeiten man letztendlich wählt, hängt von Fall zu Fall vom Inhalt der Frage ab, und von den Zielen der Untersuchung.⁵¹

4.4 Fragebogenstrategie

Im Allgemeinen wird die Reihenfolge der Fragen nach den folgenden Prinzipien zusammengestellt:⁵²

- Zur Beginn solche Fragen stellen, die bei jedem Befragten das Interesse wecken. Darüber hinaus sollte die erste Frage so einfach formuliert werden, dass man nur wenige Sekunden für die Beantwortung braucht.
- Dann die Fragen, die weniger interessant sind und mehr Überlegung verlangen.
- Fragen zum gleichen Themenkreis sollen nacheinander folgen.
- Eine vollständige Frage mit allen Antwortmöglichkeiten sollte auf einer Seite Platz finden.
- Die heiklen Fragen am Ende des Fragebogens stellen.
- Die letzte Seite des Fragebogens sollte eine Danksagung enthalten.

Außerdem wird übereinstimmend in der Fachliteratur darauf hingewiesen, dass der Fragebogen eine „Spannungskurve“ aufweisen sollte. Im Mittelteil des Fragebogens sollten dann die wichtigsten Forschungsfragen gestellt werden.

⁵¹ Vgl.: Schumann, S. 1997. S. 128-133

⁵² Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 312 ff.

Das Ende des Fragebogens sollte schließlich die demografischen Fragen bilden, da ihre Beantwortung keine besondere Aufmerksamkeit der Befragten erfordert.

Die Aufzählung verschiedenen Fragearten und die Reihenfolge der Fragen beansprucht keine Vollständigkeit. Soll ein Fragebogen ein reliables und gültiges Instrument darstellen, sind umfangreiche Pretests und weitere Untersuchungen notwendig.⁵³

"Ein Fragebogen ist sowohl nach logischen als auch nach psychologischen Gesichtspunkten zu Gestalten. ... Der logische Aufbau hängt vom Untersuchungsgegenstand und dem Forschungsziel ab.

Der psychologische Aufbau kann lediglich nach Vortests und Probeläufen optimal gestaltet werden." ⁵⁴

⁵³ Vgl.: Mummendey, H. D. 1995. S. 63 f.

⁵⁴ Vgl.: Atteslander, P. 2000. S. 172

5 Planung und Ablauf empirischer Untersuchungen

Keine Forschung kommt ohne Planung, Verwaltung und Finanzierung aus, es ist praktisch unmöglich jeden Schritt zu kontrollieren, trotzdem ist es notwendig, den gesamten Ablauf systematischer Kontrolle zu unterziehen. Die einzelne Schritte dieses Ablaufs sind aber nicht für alle Methoden zwingend.⁵⁵

Jede empirische Untersuchung beginnt dabei mit der Planung.

Das Stadium der Planung basiert im wesentlichen auf sehr theoretischen Grundlagen. Wobei dieses früher Forschungsstadium mit sehr sorgfältigen Vorbereitungen verbunden ist, da die Ungenauigkeiten und etwaige Fehler erhebliche Konsequenzen für alle folgenden Phasen nach sich ziehen.

5.1 Problembenennung

Die Planung umfasst in erster Linie die Problemformulierung, hier werden die wichtigsten Untersuchungsziele festgehalten. Unter Problembenennung versteht man die Formulierung sozialer Probleme in Form wissenschaftlicher Fragestellungen. Der Forscher muss zur Beginn einer Untersuchung die Hypothesen formulieren, anhand solcher Hypothesen kann man dann systematisch befragen. Bei der Problembenennung kann man nach folgenden Kriterien vorgehen:

- Auf welche Gruppen von Menschen wird beschränkt? (Frauen, Männer, Jugendliche, Ältere usw.)
- Welche Zeit bzw. welcher örtliche Bereich soll erfasst werden?
- Stehen Einzelfragen im Vordergrund oder sollte man nach Ursachen untersuchen?
- Welche weitere Zusammenhänge sollten untersucht werden?
- Welche wissenschaftlichen Erkenntnisse liegen vor?

⁵⁵ Vgl.: Diekmann, A. 1995. S. 162 ff.

Zu Beginn der Untersuchung hat zunächst jede Problembenennung vorläufigen Charakter. Im Laufe der Untersuchung wird es dann deutlich, dass ohne geeigneten Theorien auch die Klärung der Fragen nicht möglich ist.⁵⁶

Nach der Entscheidung, was untersucht werden soll, beginnt die Theoriebildung. Ein großer Teil der Arbeit in dieser Phase besteht aus der Literaturanalyse, also die Sichtung und Bewertung der Fachliteratur. Die Dauer dieser Phase sollte nicht unterschätzt werden, da die Beschaffung der wissenschaftlichen Literatur nicht immer reibungslos funktioniert.⁵⁷ Wenn geklärt ist, welche theoretischen Aspekte berücksichtigt werden, werden die vorläufigen Fragen und ein vorläufiger Fragebogen gebildet. Daraufhin wird der erstellte Fragebogen überprüft, ob er gültig (valide) und zuverlässig (reliabel) ist.

Um die Fehler zu vermeiden sollte man eine Stichprobe durchführen. Diese Stichprobe wird auch Pretest genannt. Nicht selten sind zwei oder mehrere Pretest erforderlich. Zeigen sich in dieser Phase Probleme, z.B. schlecht verständliche Fragen, so muss man entsprechend korrigieren.

5.1.1 Datenerhebung und Datenauswertung

Parallel dazu erfolgt die organisatorische Vorbereitung der Erhebung. In einer weiteren Untersuchungsphase spricht man von Datenerhebung. Damit ist die Methodenauswahl und die Entscheidung über den Inhalt gemeint. In dieser Phase sollten auch einige Pretest durchgeführt werden, um inhaltliche und grammatische Fehler zu überprüfen. Wenn man sich über die Methode sicher ist, kommt die eigentliche Durchführung.

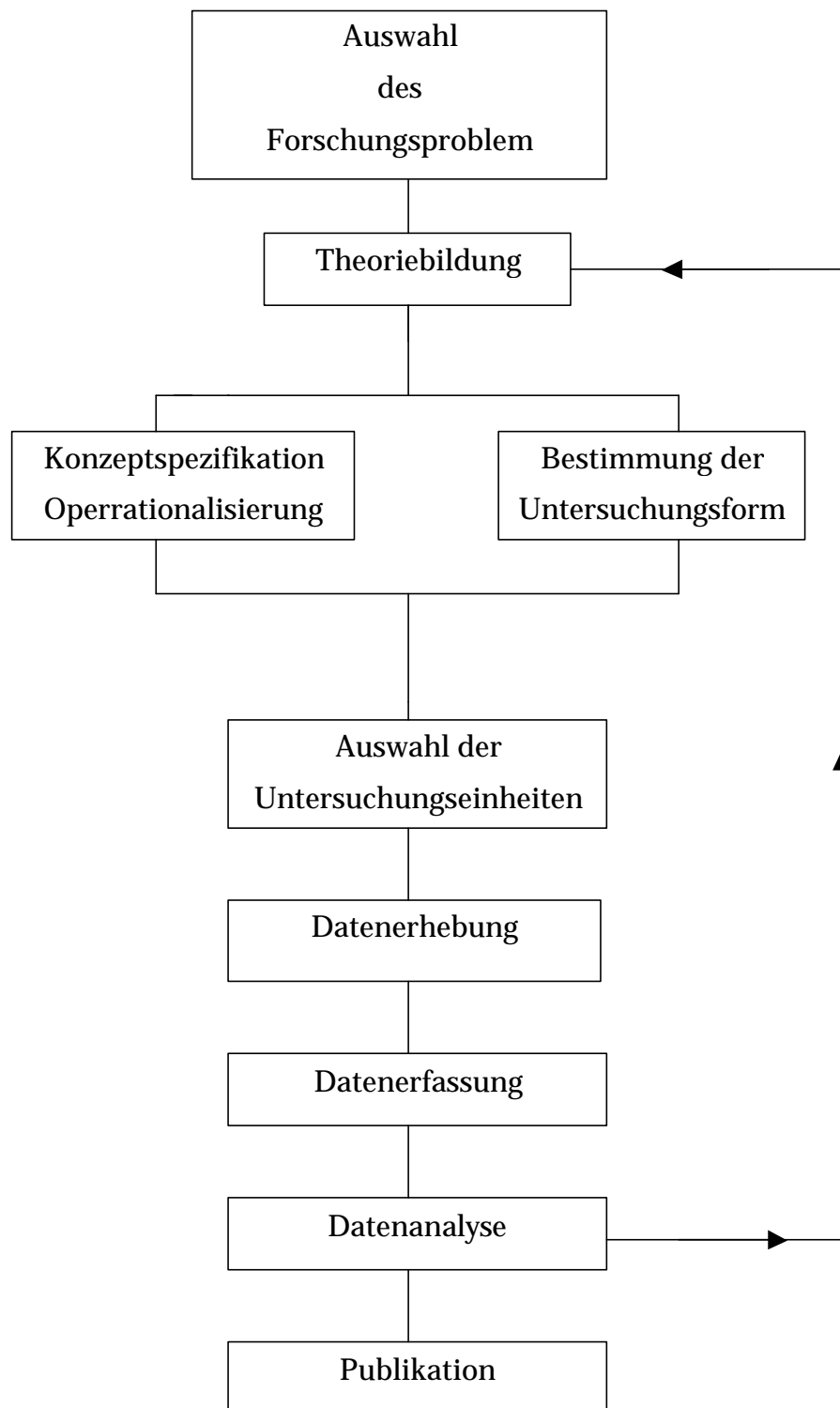
⁵⁶ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 8 ff.

⁵⁷ Die Beschaffung der Literatur könnte einige Monate dauern und ist auch mit einigen Kosten verbunden.

In diesem Zeitraum sollte man darauf achten, dass man genügend Material zur Verfügung hat und wenn möglich, die erste Ankündigung in lokalen Medien starten.

Nach Beendigung der Durchführung erfolgt die umfassende elektronische Datenauswertung, mit Hilfe dafür geeigneter Computerprogramme. Dieses weiteres wichtige Stadium schließt die Datenanalyse und Dateninterpretation ein. Die Daten werden aufbereitet, komprimiert dargestellt und im Sinne des Untersuchungsziels interpretiert. Am Schluss einer solchen Untersuchung sollte die Berichterstattung der Ergebnisse in geeigneter Form, z.B. als Pressemitteilung dargestellt werden. Wobei die Mitteilungen für die Presse und für interne Zwecke durchaus verschieden sein können. Die Dauer des Prozesses hängt von den Zielen der Untersuchung ab. Es hat sich jedoch – auch bei der Befragung in der Stadtbücherei Waiblingen – gezeigt, dass der benötigte Zeitaufwand und die Kosten einer solchen Untersuchung häufig unterschätzt werden. Die Abbildung Nr. 4 zeigt typische Arbeitsschritte der empirischen Untersuchung.⁵⁸

⁵⁸ In der Fachliteratur werden diese Schritte als "Fünf Phasen des Forschungsablaufes" bezeichnet, wobei es auch einige Unterschiede in der Ausarbeitung der Phasen gibt. Mit Sicherheit kann man sagen, dass diese Phasen nicht zwingend sind.

Abbildung 4: Phasen des Forschungsprozesses⁵⁹

⁵⁹ Vgl.: Schnell, R. 1995. S. 7

5.2 Planung einer Befragung in Öffentlichen Bibliotheken

Wie schon im vorigen Abschnitt dargestellt, beginnt die Vorbereitungsphase einer Untersuchung zunächst mit der Problemdefinition. Ausgangspunkt einer Datenerhebung sollte immer ein konkretes Problem sein. In der Regel liegen bibliotheksinterne Gründe vor, um eine Befragung durchzuführen. Nach dem ein oder mehrere Probleme untersucht und konkretisiert werden, wird auch das Ziel der empirischen Untersuchung deutlich. In dieser Phase der Planung sollte folgendes deutlich werden:⁶⁰

- Warum und was soll erhoben werden?
Interne Gründe einer Untersuchung ermitteln, den Inhalt der Untersuchung festlegen: Wünsche, Interessen, Zufriedenheit usw.
- Wer soll befragt werden?
Bei dieser Frage sollte man sich entscheiden, ob man für die Untersuchung nur die Bibliotheksnutzer befragt, oder auch die Nichtnutzer. Wobei eine Befragung der Nichtbenutzer eine andere Vorbereitung braucht.
- Wann soll befragt werden?
Der Zeitpunkt sollte so gewählt werden, damit man so viele Benutzer wie möglich erreichen kann.
- Wie soll erhoben werden?

Dabei sollte man sich über die Art der Befragung entscheiden.

Im diesem Stadium werden schon die Kosten kalkuliert. Nach dem die Entwicklung des Befragungskonzeptes abgeschlossen ist, wird ein vorläufiger Fragebogen entwickelt. Um diesen Fragebogen zu testen, sollte ein Pretest durchgeführt werden. Eine Stichprobe sollte unter "wirklichen" Bedingungen stattfinden. Nur so kann man die Fehler erkennen und wenn es notwendig wird, die Fragen überarbeiten.

Parallel dazu sollte man den Zeitraum der Befragung festlegen und die Herstellung der Fragebogen mit der Druckerei absprechen.

⁶⁰ Vgl.: Stachnik, I. 1995. S. 9-23, 93-102

Die Datenerhebung erfolgt nur dann, wenn entgültig folgendes fest liegt:

- Art der Befragung.
- Inhalt, Anzahl und Reihenfolge der Fragen.
- Art der Antwortvorgaben.

5.2.1 Durchführung und Datenanalyse der Befragung

Wenn die obengenannten Phasen abgeschlossen sind, sollte man noch einige Vorkehrungen treffen. Als erstes sind räumliche Voraussetzungen (Tische, Stühle) und Materialausstattung (Stifte, Urnen) abzuklären. Dann kommt die eigentliche Durchführung.

Die Fragebogen, die zurück kommen, sollte man auf Plausibilität kontrollieren und die ungültigen Bögen aussortieren.

Durch Plakate, Durchsagen oder durch direkte Absprache durch das Personal können die Benutzer auf die Umfrage aufmerksam gemacht werden. Dadurch steigt die Rücklaufquoten und den Benutzern wird deutlich, wie wichtig die Befragung für die Bibliothek ist. Diese Phase sollte so lange dauern, bis man die gewünschte Anzahl an Fragebogen zusammen hat.

Danach erfolgt eigentlich die elektronische Datenerfassung und Datenanalyse. Die Ergebnisse werden in Form von Grafiken, Diagrammen oder Tabellen ausgearbeitet und dargestellt. Ausgearbeitete Daten, zusammen mit den wichtigsten Ergebnissen und Schlussfolgerungen, werden in der Berichterstattung zusammengefasst.⁶¹

⁶¹ Vgl.: Stachnik, I. 1995. S. 87-92

6 Befragung in der Stadtbücherei Waiblingen

Hintergrund der geplanten Befragung ist in erster Linie der möglichst effektive und gezielte Einsatz der knappen finanziellen Mittel im Sinne einer Optimierung der Nutzerorientierung. Der interne Anlass der Erhebung ist in der angestrebten, qualitativen Untersuchung des Ist-Zustandes der Bibliothek zu sehen.

Das Interesse der Bibliothek bestand darin zu erfahren, inwieweit die Nutzer mit dem momentanen Angebot der Stadtbücherei zufrieden sind und welche Rolle die Bibliothek bei der Belebung und Attraktivität der Innenstadt spielt. Neben soziodemografischen Fakten wie Alter, Geschlecht, Bildungsniveau und die derzeitige Erwerbssituation, sollte die Befragung besonders stark empfundene Defizite ermitteln. Daneben wurde auch nach persönlichen Einschätzungen des Personals gefragt. Bei den Hauptproblemen wie Mangel an Sitzplätzen, schlechter Eingang und räumlich abgetrennte Zeitschriftenabteilung, suchte man Entscheidungshilfen und Argumente zu Verbesserungen.

6.1 Ausgangssituation

Waiblingen ist die größte Stadt im Rems-Murr-Kreis. Die Einwohnerzahl beträgt 51 000 Einwohner.⁶² Neben dem Städtischen Bürgerzentrum, Theater und bedeutenden Museum gehört die Stadtbibliothek zu den wichtigsten Kultureinrichtungen der Stadt.

Der Medienetat der Bibliothek beträgt 165000 DM in Jahr. Von diesem Geld werden auch fünf Ortsbüchereien finanziert.

Die Benutzung ist immer noch kostenlos, dafür sind die Mahngebühren entsprechend hoch. Zur Zeit der Befragung registrierte die Bücherei 11 331 reguläre Benutzer.

⁶² www.waiblingen.de/statistik (26.09.2000)

Den Medienbestand in der Bücherei kann man an Hand einer Tabelle am besten darstellen. Aus dieser Tabelle wird deutlich, dass der Bestand sich kaum vergrößert hat. Der Schwerpunkt der Neuzugänge lag im Bereich der AV-Medien, CD-ROMs und CDs, da die Nachfrage hier sehr groß ist.

Tabelle 1: Medienbestand der Zentrale.

| | Bestand 1998 | Zugang 1999 | Abgang 1999 | Bestand 1999 |
|------------------|-------------------------|----------------|----------------|-------------------------|
| Sachlit-r. | 26 807 | 2 350 | 2 389 | 26 768 |
| Jugendlit-r. | 14 995 | 1 536 | 1 273 | 15 258 |
| Schöne Lit-r. | 10 848 | 920 | 1 084 | 10 684 |
| Fremdspr. Lit-r. | | | | 883 |
| Kassetten | 4 111 | 131 | 866 | 3 376 |
| Videos | 1 501 | 248 | 61 | 1 688 |
| CDs | 2 263 | 333 | 36 | 2 560 |
| Spiele | 538 | 10 | 70 | 478 |
| Karten | 352 | 19 | 23 | 348 |
| Zeitschriften | 112 | 6 | | 118 |
| Zeitungen | 14 | | 1 | 13 |
| CD-ROM | 417 | 159 | 10 | 566 |
| Gesamt | 61 958 | 5 712 | 5 813 | 62 749 |

• Ortsbüchereien

Die Büchereien sind nur wenige Stunden in der Woche geöffnet und haben noch keine EDV-Ausstattung. Die Hauptnutzer sind Kinder und deren Eltern. Bei der Befragung wurden die Nutzer der Ortsbüchereien nicht berücksichtigt, da die meisten Nutzer auch in die Zentrale kommen und alle Jugendlichen in Waiblingen zur Schule gehen.

Trotzdem ist es wichtig, einige statistische Daten zu erwähnen, weil so deutlich wird, welche Rolle die Zentrale für die Benutzer spielt und wieviel Arbeit die Ortsbüchereien in Anspruch nehmen. Der Medienetat pro Ortsbücherei beträgt 8 600 DM jährlich. In der Tabelle Nr. 2 wird der Medienbestand der Ortsbüchereien dargestellt.

Tabelle 2: Medienbestand der Ortsbüchereien.

| | Bestand 1998 | Zugang 1999 | Abgang 1999 | Bestand 1999 |
|---------------|-------------------------|----------------|----------------|-------------------------|
| Jugendlit-r. | 20 070 | 1 058 | 638 | 20 490 |
| Schöne Lit-r. | 6 829 | 273 | 472 | 6 630 |
| Sachlit-r. | 4 783 | 296 | 279 | 4 800 |
| Kassetten | 2 191 | 336 | 115 | 2 412 |
| Zeitschriften | 57 | | 3 | 54 |
| Gesamt | 33 930 | 1 963 | 1 507 | 34 386 |

Die Entleihungen pro Einwohner 1999 insgesamt betragen 8,86 ME.

In weiteren Tabellen werden die Entleihungen in der Zentrale dargestellt. Aus der Tabelle Nr. 3 wird deutlich, was am meisten ausgeliehen wird. Dabei sieht man, dass die Ausleihe von Sachbüchern stark zurückgegangen ist. In Gegensatz zu den Sachbüchern steigt die Ausleihe anderer Medien. Die Werte, die in der Tabelle Nr. 4 dargestellt sind, zeigen die steigenden Entleihungen in Jahr 1999.

Tabelle 3: Entleihungen in der Zentrale

| | 1998 | 1999 |
|---------------------|----------------|----------------|
| Sachliteratur | 117 033 | 98 949 |
| Jugendliteratur | 91 834 | 94 944 |
| Fremdspr. Literatur | | 1 929 |
| Schöne Literatur | 50 058 | 51 106 |
| Kassetten | 29 675 | 31 662 |
| CDs | 25 707 | 35 590 |
| Videos | 26 486 | 32 090 |
| Spiele | 4 504 | 4 441 |
| Karten | 1 145 | 1 510 |
| CD-ROM | 9 322 | 16 051 |
| Zeitschriften | | 18 962 |
| gesamt | 355 764 | 387 234 |

Tabelle 4: Durchschnittswerte in der Zentrale

| Entleihungen pro* | 1998 | 1999 |
|-----------------------------|----------|-------------|
| * Öffnungstag | 1 446 | 1 574 |
| * Monat | 29 647 | 32 269 |
| * Benutzer | 34,65 ME | 39,70 ME |
| *Umsatz des Medienbestandes | 5,74 | 6,17 |

Im Jahr 1999 hatte die Bibliothek 43 Veranstaltungen, 43 Führungen und 11 Ausstellungen durchgeführt. Es wurden 3 Literaturverzeichnisse verfasst. Außerdem wird jeden Monat eine neue Auswahlliste für die Waiblinger Zeitung „Staufer Kurier“ angefertigt.

Im Eingangsbereich befindet sich die Hobbythekvitrine, die für monatlich wechselnde Ausstellungen genutzt wird.

- **Zeitschriftenabteilung (Zet)**

Zet ist die Zeitungs- und Zeitschriftenabteilung der Stadtbücherei. Sie befindet sich räumlich getrennt von den übrigen Büchereiräumen im 1. OG des Gebäudes. Hier werden ca. 130 Zeitschriften und 14 Tages- und Wochenzeitungen angeboten. Das Angebot wird durch die INFOTHEK, ein Selbstinformationssystem für Verbraucher, das in über 50 Themenordnern aktuelle Testergebnisse, Marktübersichten, Preisvergleiche etc. enthält, ergänzt. Geöffnet ist das Zet wie die Stadtbücherei mit Ausnahme des Mittwochnachmittags.

- **Kinder- und Jugendbücherei**

Kinder- und Jugendmedien haben eine eigene Systematik für die erzählende Literatur. Die Systematik für die Kindersachbücher ist dieselbe wie die für die Sachbücher für Erwachsene. Auskunft über die Eignung für ein bestimmtes Alter gibt die Farbe des Signaturschildes auf dem Buchrücken: rot, gelb, grün. Dann gibt es die einzelnen Buchgruppen der erzählenden Kinderliteratur, die mit Zahlen gekennzeichnet sind. Die KJB hat eine eigene Info.

6.2 Planung und Problemfindung der Befragung

Um die Befragung erfolgreich durchzuführen, muss man zuerst die Probleme der Bibliothek untersuchen, und danach gezielt befragen. Von diesen „Problemen“ hängt auch die Wahl der Methode ab, die man für die Untersuchung braucht. Zu Beginn der Untersuchung standen einige Punkte fest, die untersucht werden sollten. Die Grundhypothesen waren:

- Der Eingang der Bücherei ist versteckt und der Aufzug ist nicht ausgeschildert.
- Die räumliche Situation ist durch getrennte Räume (Zet) problematisch. Sie bedingt zusätzliches Personal. Einige Benutzer kennen diese Abteilung nicht.
- Die Orientierungsmöglichkeiten in der Bibliothek.
- Kelleratmosphäre im Untergeschoss.
- Die Öffnungszeiten sind für viele Benutzer unattraktiv.
- Der Medienbestand sollte nach empfundenen Defiziten untersucht werden.
- PC-Angebot der Bibliothek.
- Freundlichkeit des Personals sollte aus der Sicht der Benutzer untersucht werden.
- Altersgruppen sollten definiert werden.

Die ersten Vorbereitungen und Besprechungen haben im Juni 1999 begonnen. Dabei wurden die ersten Fragen entworfen. Die Fragen basierten auf den Problemdefinitionen, die man vorher formuliert hat. Die Fragen wurden zusammen mit der Bibliotheksleiterin Frau Bräuninger-Thaler und Herrn Prof. Dr. Nagl entworfen.

Nach der Problemformulierung ergab sich, dass die formulierten Fragen am besten mit Hilfe eines Fragebogens untersucht werden können. Diese Wahl kann zum einen mit den materiell-technischen Vorgaben sowie zum anderen mit inhaltlichen Aspekten der Problemstellung, und den damit verbundenen quantitativen Datenmengen, begründet werden.

Die Untersuchung sollte in der Bibliothek statt finden. In dieser Phase wurde der Fragebogen noch paar Mal geändert, bis alle Mitbeteiligten einverstanden waren. Im Gegensatz zum forschungstheoretischen Ablauf einer empirischen Untersuchung, fand der Prozess des Erarbeitens von Fragestellungen, in Form einer Fragesammlungen statt.⁶³ Diese Probefragen wurden systematisch auf ihre Zielsetzung überprüft. Zum Schluss enthielt der Fragebogen fünfzehn Fragen. Die Befragung sollte im Zeitraum von Oktober bis Dezember 1999 stattfinden.

6.2.1 Pretest

Der erste Pretest wurde mit den Mitarbeitern der Bücherei durchgeführt. Erst danach wurde der Fragebogen an einigen per Zufall ausgewählten Probanden getestet. Dieser Pretest dauerte ca. eine Woche. Diese Stichprobe ist eine „interne Stichprobe“ gewesen, bei der die Besucher direkt in der Bücherei gebeten wurden, den Fragebogen selbstständig auszufüllen. Um in möglichst kurzer Zeit viele Besucher unterschiedlicher Alters- und Sozialstruktur zu befragen und dennoch die Zielpersonen nach dem Zufallsprinzip auswählen zu können, wurde an verschiedenen Wochentagen und zu verschiedenen Tageszeit erhoben. Da dies mit möglichst geringem Aufwand realisiert werden sollte, wählte man die systematische Zufallsauswahl, basierend auf der bekannten täglichen Besucherfrequenz. Es handelt sich um einen Erfahrungswert aus der Praxis.⁶⁴ Dabei wurden kleine Schreibfehler gefunden, aber der Fragebogen selbst war nach Ansicht der Probanden in Ordnung: die Fragen waren verständlich und man brauchte auch nicht viel Zeit, um den Fragebogen auszufüllen.

⁶³ Eine Übersicht dieser Probefragen kann nicht dargestellt werden, weil die Fragen zu umfangreich sind.

⁶⁴ Vgl.: Stachnik. I. 1995. S. 48 f.

Die Pretestanalyse ergab insgesamt, dass die Handhabung bzw. die Akzeptanz dieses Erhebungsinstruments seitens der Befragten als problemlos einzustufen ist. Nach kleinen Korrekturen wurde der Fragebogen zur Vervielfältigung in die Hausdruckerei gegeben. Es wurden 2000 Bögen gedruckt.

6.2.2 Durchführung

Die eigentliche Befragung fand ab Mitte Oktober statt. Die Vorbereitungen haben länger gedauert als geplant war.⁶⁵

Die ausgefüllte Fragebogen wurden in Kästen gesammelt, die auf den Tischen verteilt waren. Neben diesen Kästen, die sehr auffällig waren (gelb, mit der Beschriftung „Benutzerbefragung 1999. Ihre Meinung ist uns wichtig!“), wurden genügend Stifte bereitgestellt.

Die Benutzer wurden immer wieder vom Personal - auch durch Ansagen per Lautsprecher - gebeten, sich an der Befragung zu beteiligen. Insgesamt wurden die Fragebogen an mehreren Orten in der Bibliothek verteilt: in der Kinderbibliothek, im Lesesaal, im Zet, an der Theke und an der Info. Jeden Morgen wurden die Kästen geleert und ungültige Fragebogen aussortiert. Es waren zwar nicht viele, dafür aber sehr unangenehme. Bei Bedarf wurden neue Fragebogen verteilt. Einige Benutzer haben die Fragebögen für die Familie mitgenommen und auch ausgefüllt zurückgebracht.

⁶⁵ Diese Verzögerung könnte man nicht vorhersehen, mal hat die Literaturbeschaffung nicht geklappt, mal war jemand krank. Aber es bestätigte noch mal, wie wichtig diese Phase für die Befragung war.

6.3 Der Fragebogen

Da der Gesamteindruck des Fragebogens unmittelbaren Einfluss auf die Kooperationsbereitschaft der Befragten hat, sollte der formalen Gestaltung des Fragebogens eine sorgfältige Vorbereitung gewidmet werden. Zum einen wurde dabei großer Wert auf die Kürze des Fragebogens gelegt. Er umfasste 15 Fragen und noch einen gesonderter Teil mit drei Fragen, die sich auf Geschlecht, Alter und Tätigkeit beziehen. Andererseits sollte das äußere Erscheinungsbild optisch ansprechend sein. Zu diesem Zweck wurde ein spezieller Einführungstext verfasst, der die persönliche Anrede, mit der Bitte die Befragung zu unterstützen, enthielt. Diese Anrede sollte als motivationsförderndes Element dienen. Der Hinweis auf die vertrauliche Behandlung der Daten im Sinne des Datenschutzes wurde am Ende jeder Seite angebracht. Zudem wurde größte Sorgfalt auf die übersichtliche und einheitliche Gestaltung der Fragekomplexe (Frage- und Antwortkategorien) verwendet. Im Hinblick auf die Frageformen wurden aufgrund der Tatsachen, dass offene Fragen eine höhere Quote der Antwortverweigerung zur Folge haben, nur zwei offene Fragen gewählt (Frage 10 und Frage 11). Neben diesen zwei offenen Fragen, ohne Vorgaben und Antwortkategorien und einer Hybridfrage (Frage 7), wurde die geschlossene Frageform verwendet. Einige Fragen boten die Möglichkeit der Mehrfachnennung.

Der Fragebogen im Original wurde auf gelbem DIN A4 Blatt verfasst. Der Bibliothek war es wichtig, dass das Bibliothekslogo auf dem Fragebogen aufgedruckt war. Nach einer kurzen Einleitung mit der Bitte, die Fragen auszufüllen, waren die fünfzehn Fragen auf Vor- und Rückseite verteilt. Um Fehler in der Formulierung und Abfolge der Fragekomplexe zu vermeiden, wurden die allgemeinen Richtlinien beachtet und auf die Konstruktion des eigenen Fragebogens übertragen.⁶⁶

⁶⁶ Diese Richtlinien werden in Kapitel 4 behandelt.

6.3.1 Fragen

Die Bildung von Variablen, Indikatoren und Fragestellungen sollte die Informationsgewinnung zum Ausdruck bringen. Einige Variablen (Besuchshäufigkeit, einzelne Zwecke wie „Hobbies“, einzelne Tätigkeiten usw.) wurden gebildet, um Hypothesen zu überprüfen. Die Hypothesen sollten als Basis der Befragung dienen. Die Variablen sollten als Elemente zur Überprüfung der Grundhypothesen dienen. Die Grundhypothesen sind: gewisse Unzufriedenheit der Benutzer mit dem Medienangebot, mit den jetzigen Öffnungszeiten usw.⁶⁷ Die Variablen sind die Antwortkategorien, die man zur Bewertung einzelner Faktoren entwickelt hat. Diese Faktoren könnten z.B. Freundlichkeit des Personals darstellen oder das Geschlecht, Alter und Tätigkeit der Befragten sein.

- **Frage 1**

Die erste Frage sollte als Einleitung dienen. Sie sollte kurz und einfach sein, aber auch das Interesse wecken. Deshalb wurde auch beschlossen, diese Frage so zu stellen, dass sie von jedem Benutzer leicht beantwortet werden kann, denn schließlich müssen alle Benutzer durch den Eingang hereinkommen. Das Problem war auch, dass die Bücherei in der Stadt nicht ausgeschildert ist. Bei dieser Frage sollten sich die Benutzer auch dazu äußern. Tatsächlich gab es einige Anmerkung dazu.

Nach allen Überlegungen hat man sich für folgende Frage entschieden:

Wie beurteilen Sie den derzeitigen Eingang der Stadtbücherei?

Antwortkategorien: einladend, bequem/praktisch, unbequem,
unattraktiv.

und schwer auffindbar

⁶⁷ Weitere Hypothesen sind im Kapitel 6.2 dargestellt

- **Frage 2**

Die zweite Frage bezieht sich auf die Räumlichkeiten der Bibliothek. Es war lange in der Diskussion, dass die Bibliothek ein neues Gebäude bekommt, aber daraus ist nichts geworden. Deshalb war es wichtig zu erfahren, ob die Benutzer mit den jetzigen Räumen der Bücherei zufrieden sind.

Im Fragebogen wurde die Frage so formuliert:

Wie beurteilen Sie die Räumlichkeiten der Stadtbücherei?

Antwortkategorien: sehr gut, gut, weniger gut und unzureichend.

Es wurde die halboffene Frage gewählt, weshalb bei der Antwortvorgabe viel Platz für die Begründung gelassen wurde. Wenn man die Auswertung betrachtet, wird man feststellen, dass die meisten Benutzer (68,9 %) die räumliche Situation doch anders einschätzen als das Personal der Bibliothek. Es waren einige Bemerkungen dabei, die besagten, dass man das Beste aus der räumlicher Situation gemacht hat. Das war immerhin erfreulich.

- **Frage 3**

Die dritte Frage sollte die zweite Frage unterstützen und ergänzen.

Deshalb wurde nach Arbeitsplätzen gefragt, da es auch ein räumliches Problem der Bücherei ist.

In welchen Bereichen fehlen Ihnen Arbeitsplätze/ Sitzmöglichkeiten?

Antwortkategorien: Kinder/Jugend-Bereich, AV-Medien (Videos, CDs), Sachbuch-Bereich, Benutzer-PC, Schöne Literatur, Romane, Sonstiges. Wobei es ausreichend Platz gab, sonstige Kategorien zu ergänzen.

Das größte Defizit an Arbeitsplätzen zeigte sich im Bereich der Schönen Literatur (19,9%), gefolgt von KJB und Benutzer-PC-Bereich.

- **Frage 4**

Zur Orientierung in der Bibliothek wird am häufigsten das Personal der Bibliothek befragt. Die meistgestellte Fragen an Info und Verbuchungstheke ist die, nach dem Standort der Bücher. Deshalb wollte man herausfinden, wie die Benutzer sich in der Bibliothek orientieren.

Wie orientieren Sie sich in der Stadtbücherei?

Antwortkategorien: Beschilderung, Orientierungsplan, Nachfrage bei Information/Personal, Elektronischer Katalog (OPAC), Buchausstellungen, Tipps von Freunden, Zufall und gar nicht.

- **Frage 5**

Mit dieser Frage wollte man untersuchen, ob die Benutzer extra in die Bücherei kommen oder nur in Verbindung mit anderen Tätigkeiten.

Daraus ist folgende Formulierung entstanden:

Verbinden Sie den Besuch in der Stadtbücherei mit anderen Tätigkeiten?

Es gab nur zwei Antwortkategorien: nein, ich komme gezielt in die Stadtbücherei und ja, mit anderen Tätigkeiten. Unter anderen Tätigkeiten war folgendes gemeint: Einkauf, Behördengang, Stadtbummel usw.

- **Frage 6**

Die folgende Frage sollte herausfinden, welche Angebote für die Benutzer wichtig sind und weswegen, sie in die Bücherei kommen.

Aus welchen Gründen gehen Sie hauptsächlich in die Stadtbücherei?

Antwortkategorien: Schule/Ausbildung, berufliche

Zwecke/Weiterbildung, persönliche Interessen/Freizeit, Kinder, Familie, andere Personen, als Treffpunkt/Kommunikationsort,

Zeitungen/Zeitschriften, Veranstaltungen, Verbraucherinfothek, PC-

Angebote/Internet, Video, CDs, Regionalinformation, Spiele, Kopiergerät.

Die Möglichkeit eigene Gründe zu nennen, gab es in der Ergänzung: aus anderen Gründen.

Die Frage könnte man erweitern, indem man Videos, CDs und weitere Angebote detaillierter darstellt, aber das war aus Platzgründen nicht möglich.

- **Frage 7**

In der Mitte des Fragebogens sollte man die spannendste Frage stellen. Die spannendste Frage für die Bücherei und - wie es sich später herausgestellt hat - auch für Benutzer, war die Frage nach der Zufriedenheit mit den jetzigen Öffnungszeiten.

Ursprünglich sollte die Frage so formuliert werden, dass bei der Antwortvorgabe auch die Möglichkeit bestand, die vorgegebene Zeiten anzukreuzen. Zur Auswahl wurden folgende Zeiten vorgeschlagen:

- Eine Stunde früher: von 10 bis 13 Uhr und von 13 bis 18 Uhr.
- Ohne Mittagspause durchgehend, dafür aber eine halbe Stunde weniger, also von 11 bis 18 Uhr.

Bei einer zusätzlichen Öffnungsstunde müssten die Personalschichten umgestellt werden. Die Antwortvorgabe mit bestimmten Zeiten wurde nicht genehmigt, da keine falschen Hoffnungen auf erweiterte Öffnungszeiten geweckt werden sollten, die wegen Personalknappheit zur Zeit nicht in Frage kämen.

Nach dieser Begründung wurde die Frage so formuliert:

Sind Sie mit unseren Öffnungszeiten zufrieden?

Wieder gab es nur zwei Antwortkategorien: ja und nein.

Aber die Möglichkeit sich zu äußern, bot sich in der Hybridfrage mit „Wenn“-Ergänzung. Dabei war auch klar, dass dies die Auswertung erschweren würde. Trotzdem war es wichtig zu erfahren, wie die optimale Öffnungszeit für die meisten Benutzer aussehen würde. Deshalb hat man die Frage ergänzt:

Wenn „nein“, wann sollte die Stadtbücherei Ihrer Meinung nach geöffnet sein?

Die spätere Auswertung hat gezeigt, dass die meisten Benutzer mit den Öffnungszeiten doch zufrieden sind. Da die konkreten Zeiten nicht im Fragebogen aufgeführt waren, haben viele Benutzer auch den Montag als einen zusätzlichen Öffnungstag vorgeschlagen.

- **Frage 8**

Die Frage nach der Beurteilung des Medienangebotes wurde so gestellt:
Wie beurteilen Sie das derzeitige Medienangebot der Stadtbücherei insgesamt?

Antwortkategorien: sehr gut, gut, weniger gut und mangelhaft.

Das war auch die letzte Frage auf der ersten Seite. Die Auswertung zeigte, dass die Mehrheit das Medienangebot als "gut" beurteilte.

Das ist bei vielen Befragungen in Öffentlichen Bibliotheken der Fall, da die meisten Bibliotheken die Befragung in der Bibliothek durchführen. Die "Nichtbenutzer" werden oft nicht berücksichtigt. Es gibt aber auch Ausnahmen.⁶⁸

- **Frage 9**

Auch bei dieser Frage wollte man wissen, wie das Angebot beurteilt wird. Dabei gab es die Möglichkeit zwischen „größere Auswahl“ und „aktuellere Titel“ zu wählen. Die Benutzer sollten ankreuzen, in welchen folgenden Bereichen sie ein Defizit sehen.

In welchen Bereichen soll das Angebot verbessert werden?

Antwortkategorien: Sachbücher, Schöne Literatur, Romane, Kinder und Jugendliteratur, Zeitungen, Zeitschriften, Landkarten, Lexika/ Nachschlagewerke, Sachfilme auf Video, Spielfilme auf Video, Musikvideos, Kindervideos, Gesellschaftsspiele. Die CDs wurden auch nach Klassifikationen unterteilt: CD-Pop/Rock, CD-Jazz, CD-E-Musik, CD-Folklore, CD-Unterhaltung, CD-Hörbücher und CD-Kinder. Weitere Antwortkategorien sollten den Medienbestand vervollständigen:

⁶⁸ So eine Ausnahme zeigte eine Benutzerumfrage im Chemnitz. Die Stadtbibliothek Chemnitz in Zusammenarbeit mit der örtlichen TU hat eine detaillierte Nutzerstudie erstellt. Das Interesse der Bibliothek bestand darin zu erfahren, inwieweit die Nutzer mit dem momentanen Angebot der Stadtbibliothek zufrieden sind und welche Gründe Chemnitzer Bürger am Bibliotheksbesuch hindern, welche Vorstellungen und Erwartungen die "Nichtnutzer" an eine Bibliothek richten. Die Benutzerumfrage wurde in der Zeitschrift "Bibliothek" vorgestellt.

Literaturkassetten, Kinderkassetten, CD-ROM/Erwachsene, CD-ROM/Kinder und PC-Spiele.

- **Fragen 10 und 11**

Bei zwei weiteren Fragen wurden bewusst offene Fragen ohne Antwortvorgaben gestellt. Es war sehr wichtig zu erfahren, was dem Benutzer wirklich fehlt, und das war nur mit der Hilfe von offenen Fragen möglich. Jeder sollte sich Gedanken machen, was seinen eigenen Interessen entspricht und was er in der Bibliothek vermisst.

Folgende Fragen sollten das möglich machen:

Bei welchen Medien sollte das Angebot dringend verbessert werden bzw. welche Medien sollen neu angeschafft werden? (z.B. DVD)?

Welche Zeitschriften und/oder Zeitungen vermissen Sie in unserer Zeitschriften-Abteilung?

- **Fragen 12 und 13**

Die Fragen über die Benutzung des Computerangebots hat man fast am Ende des Fragebogens gestellt. Das lag daran, dass die Fragen nicht für jeden Benutzer von Interesse waren. Um diese Benutzer nicht von Anfang an abzuschrecken, wurden diese Fragen erst zum Schluss des Fragebogens gestellt.

Benutzen Sie die Computer-Arbeitsplätze der Stadtbücherei?

Antwortkategorien: ja, ich komme extra deswegen und ja, gelegentlich.

Für die Benutzer, die die Computerarbeitsplätze nicht benutzen gab es folgende Antwortmöglichkeiten: nein, das ist mir zu schwer und nein, es interessiert mich nicht.

Die Frage zur Verbesserung der PC-Angebote sollte herausfinden, wo der größte Bedarf an Verbesserungen herrscht. Dabei ist folgende Frage entstanden:

Welche PC-Angebote sollen verbessert werden?

Antwortkategorien: Textverarbeitung, Internet, OPAC und CD-ROM

Die Möglichkeit, die vorhandenen PC-Angebote zu beurteilen und eigene Vorschläge zu machen, gab es mit der Ergänzung „weshalb“.

- **Frage 14**

Die Bibliothek bietet zur Zeit verschiedene Einführungen, aber mit Frage 14 erhoffte man zu erfahren, welche Einführungen in der Bibliothek vermisst werden.

In welchen Bereichen wünschen Sie sich zusätzlich Einführungen?

Antwortkategorien: zur Orientierung in der Stadtbücherei, zu speziellen Themen (z.B. Beruf, Computer), zur Medienrecherche (OPAC), zur Benutzung der PC-Angebote und zum Internet.

Auch bei dieser Frage gab es die Möglichkeit sich frei zu äußern, da aus Platzgründen weitere Einführungsvorschläge nicht vorgegeben werden sollten.

- **Frage 15**

Die Frage über die Freundlichkeit des Personals wurde ganz ans Ende gestellt. Als Antwortmöglichkeit gab es noch eine Kategorie, die zwischen allen Möglichkeiten lag, und zwar „weder noch“. Dies war sehr wichtig, da es bestimmte Benutzer gibt, die z.B. nicht genau wissen, ob sie das Personal als freundlich oder unfreundlich bezeichnen sollen.

Wie beurteilen Sie das Personal der Bibliothek?

Antwortkategorien: freundlich, hilfsbereit, engagiert und kompetent.

Die Gegendarstellung von positiven Äußerungen sollte auch nicht fehlen, deshalb hat man auch negative Antwortkategorien berücksichtigt: unfreundlich, gestresst, gleichgültig und inkompetent.

Zum Schluss sollten einfache Fragen gestellt werden, die keine längeren Überlegungen mehr brauchen und keine besondere Aufmerksamkeit der Befragten verlangen. Es war wichtig zu erfahren, nach welchen soziodemographischen Merkmalen sich die Benutzer zusammen setzen. Anhand dieser Daten konnte man erkennen, wer die Hauptnutzer der Bibliothek sind. Das ist für das Medienangebot und für die weitere Zufriedenheit der Benutzer wichtig. Als Antwortkategorie gab es folgende Variablen: Geschlecht, Alter und Tätigkeit. Die Fragen wurden so formuliert:

Zum Schluss noch ein paar Fragen zu Ihrer Person:

Sind Sie... (weiblich männlich)

Geben Sie uns bitte Ihr Geburtsjahr an:

Welcher Tätigkeit gehen sie nach?

In dieser Frage gab es mehrere Antwortkategorien: Schüler(in), Auszubildende(r), Studierende(r), Berufstätig, Hausfrau/-mann, Fortbildung/Umschulung, zur Zeit ohne Tätigkeit und im Ruhestand. Nach den statistischen Daten folgte die Danksagung für die Antworten und die Unterstützung der Benutzer.

6.3.2 Die Auswertung und die Zusammenfassung der Daten

Die Auswertung der Befragung wird im Anhang zusammengefasst.⁶⁹

Bei fast jeder Frage wurden die häufigsten Anmerkungen notiert und am Ende der Auswertung die Änderungen, die man nach der Befragung getroffen hat, zusammengefasst.

Am 31. Dezember 1999 war die Besucherbefragung in der Bücherei offiziell beendet. Die Kästen wurden abgebaut, alle restliche Fragebögen die noch in der Bibliothek lagen, gesammelt, sortiert und zur Auswertung bereitgestellt. Danach begann die Auswertung.⁷⁰

Die Daten mussten zuerst in einer Datenbank aufgenommen werden.

Diese Datenbank wurde von Professor Blum zusammengestellt.⁷¹

Die Daten wurden in den virtuellen Fragebogen eingegeben, den man mit der Hilfe von Access 2000 entworfen hat. Die Auswertung der Daten erfolgte mit Excel '97.⁷²

Die Befragung beschränkte sich auf die Nutzer der Bibliothek. Es wäre wünschenswert gewesen, die „Nichtnutzer“ zu befragen, aber dafür fehlte der Bibliothek die Zeit und das Geld.

Von ausgelegten Fragebögen wurden 878 ausgefüllt, was insgesamt ein gutes Ergebnis darstellt. Ca. 40 Prozent der Nutzer sind Berufstätige und mit 25 % die zweitgrößte Lesegruppe sind Schüler, gefolgt von der Gruppe Hausfrau/-mann (ca. 19 %) und Senioren (ca. 6 %). Wobei weibliche Nutzer mit ca. 63 % überwiegen.

⁶⁹ Das ist allerdings nicht die Originalauswertung für die Presse. Im Originalbericht werden noch die Jahresstatistiken aufgeführt, da aber die Statistiken in vorherigem Kapitel schon vorhanden sind, wurden die aus dem Anhang entfernt. Deshalb sind in dem Anhang nur Diagramme und Anmerkungen dargestellt.

⁷⁰ Zur Auswertung wurde auch Fachliteratur benutzt, allerdings wurde aus diesen Büchern nicht zitiert, deshalb sind die nur im Literaturverzeichnis zu finden.

⁷¹ Die Datenbank wurde von Herrn Blum erstellt und der Bücherei zur Verfügung in gestellt.

⁷² Auch bei der Auswertung war Herr Prof. Blum maßgeblich beteiligt.

Eine deutlich positive Entwicklung der Ausleihzahlen kann man durch verschiedene Faktoren erklären.⁷³ Die Vermutung liegt jedoch nahe, dass insbesondere die neuen Medien dazu beigetragen haben.

Während sich die Zahl der ausgeliehenen Bücher nur leicht erhöhte und bei der Sachliteratur sogar zurück gegangen ist, steigt die Ausleihe der AV-Medien. Der Rückgang der Sachliteraturausleihe ist nicht nur durch veraltete Literatur zu erklären, sondern auch durch die Hauptinteressen der Benutzer. Die meisten Nutzer gehen hauptsächlich wegen CDs in die Stadtbücherei (fast 40 %), an zweiter Stelle mit ca. 30 Prozent werden Kinder, Familie, andere Personen genannt. Erst an dritter Stelle kommt Schule und Ausbildung (ca. 27 %) als Hauptinteresse, gefolgt von Videos (26 %), Zeitungen/Zeitschriften (22 %) und beruflichen Zwecken mit 20 Prozenten. Es zeigt deutlich, dass trotz der hohen Anzahl Schüler, das Freizeitangebot stärker in Anspruch genommen wird.

Die Nachfrage nach der Orientierung hat ergeben, dass die meisten Benutzer (ca. 53 %) sich beim Personal informieren. Deshalb wurde nach der Befragung die Regalbeschriftung erneuert.

Bei den Wünschen zu den jetzigen Öffnungszeiten zeigte sich, dass die Mehrheit der Befragten (58 %) zufrieden ist. Mit diesem Ergebnis wurde nicht gerechnet, da der Wunsch nach anderen Öffnungszeiten doch sehr oft geäußert worden ist.

Die Zahl der Anmerkungen (ca. 40 %), zeigt dass zur Frage sich einige Benutzer geäußert haben. Deutlich war die Kritik an der Schließung des Zet am Mittwoch nachmittag. Zu dieser Frage gab es sogar einige mehrseitige Briefe mit Umstrukturierungsvorschlägen.

Das derzeitige Medienangebot wurde von 72 Prozent der Befragten als gut beurteilt. Die gewonnenen Daten aus der Frage 9 zeigen, dass am meisten aktuellere Bücher im Sachbuchbereich gewünscht werden. Die folgenden sieben Antwortkriterien liegen in der Beurteilung gleich: An erster Stelle werden aktuellere Sachbücher gewünscht (20 %), größere Auswahl und aktuellere Titel an Pop/Rock-CDs. Die Aktualität der Schöner Literatur wird fast genauso wie eine größere Auswahl gewünscht.

⁷³ Diese Zahlen sind in der Tabelle Nr. 3 (Entleihungen in der Zentrale) dargestellt

In den Bemerkungen aus der Frage 10 könnte man feststellen, dass die meisten Benutzer die Frage als eine Ergänzung der Frage 9 verstanden haben.⁷⁴

Der Wunsch nach neuen Medien wie DVD war kaum vertreten. Um so mehr waren die Verbesserungen in folgenden Bereichen erwünscht: Reiseführer, Fremdsprachige Literatur, Comics, Hörbücher und Science Fiktion Romane. Auf diese Wünsche hat man auch entsprechend reagiert. Es wurde für die Reiseführer ein zusätzlicher Betrag ausgegeben und die Science Fiktion Romane aktualisiert. Der Wunsch nach neuen Zeitschriften wurde weitgehend berücksichtigt. Es wurden die meist gewünschten Zeitschriften auch bestellt.⁷⁵

Eine interne Internet-Anbindung besteht schon seit mehreren Jahren, und zur Zeit der Befragung stand ein öffentlich zugänglicher Internetanschluss zur Verfügung. Dies gehörte schon lange zum bibliothekarischen Standart. Der www-opac ist am November/Dezember dieses Jahres geplant.

Die Nutzung des Internet-PC ist gebührenpflichtig und wird in zehn Minuten abgerechnet. Die Daten aus Frage 12 zeigen deutlich, dass das Interesse an Computer-PC steigt.

Die häufigsten Bemerkungen zur Frage 13, nämlich nach mehr Internet PCs, haben dazu geführt, dass die Bibliothek noch einen zusätzlichen Internet-PC eingebaut hat.

Beim Ausfüllen der letzter Frage haben sich die Benutzer besonders viel Mühe gegeben. Ausführlich wurden die Momente geschildert, wo das Personal unfreundlich wirkte. Generell jedoch wird das Personal als freundlich (77 %), hilfsbereit (71 %) und kompetent (47 %) beurteilt. Die Ergebnisse der Befragung wurden in drei verschiedenen Zeitungen veröffentlicht.⁷⁶ Das war immerhin erfreulich.

⁷⁴ Da Frage 10 eine offene Frage war, ist es nicht möglich gewesen, die einzelnen statistischen Daten darzustellen. Die Häufigkeit der genannten Bereiche wurde anhand der Bemerkungen gezählt.

⁷⁵ Die Auswertung dieser Frage verlief ähnlich wie Frage 10, die meistgewünschten Zeitschriften wurden gezählt.

⁷⁶ Die Zeitungsartikel sind im Anhang zu finden

7 Resümee

Durch die schriftliche Benutzerbefragung eröffnen sich verschiedenen Chancen und Möglichkeiten für die Bibliothek und ihre Benutzer, wie z.B. Erhöhung der Ausleihzahlen. Aber auch Grenzen und Schranken müssen beachtet werden. Neben Grenzen innerhalb der Bibliothek existieren auch politische Grenzen, die zu beachten sind. Ein Beispiel dafür ist die Frage nach den Öffnungszeiten gewesen. Diese wurde nicht genehmigt.

Mit Hilfe einer professionell durchgeführten Befragung kann es jeder Bibliothek gelingen, ihre Bestände und Dienstleistungen zu verbessern. Das Problem einer Umfrage ist allerdings, dass meist nur die Bürger gefragt werden, die schon Benutzer der Bibliothek sind. Deswegen schneiden die Bibliotheken oft sehr gut ab. Der Grund dafür ist, dass solche Umfragen überwiegend in der Bibliothek selbst durchgeführt werden und nicht an neutralen Orten, wo die Befragten weniger beeinflussbar sind. Die meisten Befragten sind mit den Leistungen zufrieden, ansonsten würden sie die Bücherei gar nicht oder kaum nutzen. Vermutlich würden die Ergebnisse anders ausfallen, wenn die Nichtnutzer befragt werden. Um diese Gruppe zu untersuchen, werden andere Methoden angewandt und es ist im Interesse der Bibliothek, sie vielleicht als neue Leserschaft zu gewinnen.⁷⁷

Befragungen zeigen nicht nur auf, welche Medien ausgeliehen werden, sondern auch wo die Ansichten und Interessen der Befragten angesiedelt sind. Unfragen könnten auch aufzeigen, welche die bevorzugten Medienarten sind und in welcher Weise sie genutzt werden. Wenn ein Ergebnis einer solchen Befragung z.B. ist, dass die Reiseführer veraltet sind, dann ist es nur verständlich, dass man dies berücksichtigt und entsprechend reagiert.

⁷⁷ Diese Gruppe der Nichtbenutzer wurde in dieser Befragung nicht berücksichtigt, deshalb wird sie in dieser Arbeit nicht behandelt.

Insgesamt scheint diese spezifische Befragung sehr aussagekräftig zu sein. Während der Auswertung kamen einige Details des Fragebogens ans Licht, die man besser machen könnte. Einige Fragen hätte man doch anders stellen oder ergänzen können, aber das wäre nicht mehr möglich gewesen. Genauso ist es mit den Ergebnissen der Befragung gewesen.

Einige Wünsche konnten doch nicht berücksichtigt werden: Öffnungszeiten, Eingang der Bibliothek oder auch kostenlose Internetnutzung.

Die Befragung hat auch gezeigt, wie wichtig die Bibliothek für Benutzer ist. Die Bibliothek hat über das bloße Entleihen von Medien hinausgehend eine wichtige Funktion als Informations- und Kommunikationseinrichtungen.

Im Bereich des Medienangebotes werden sowohl der Freizeit-, Hobby- und Unterhaltungsbereich als auch Schule/Ausbildungs- und Weiterbildungsbereiche fast gleichrangig genutzt. Damit trägt die Bibliothek zu einem großen Teil zur beruflichen Ausbildung der Bürger bei. Grundsätzliche Defizite traten hinsichtlich der Aktualität des Bestandes und der Öffnungszeiten zu Tage. Das zeigen einige angeheftete Briefe, die man mit dem Fragebogen bekommen hat.

Die Wünsche, die man doch erfüllen konnte, sei es die Taschenablage im Foyer oder ein zusätzliches Internet-PC, wurden dankbar aufgenommen. Zur Zeit werden einige Umbauarbeiten in der Bibliothek vorgenommen. Es wird geplant, dass die Zeitschriftenabteilung aus dem separaten Raum in den Leseraum der Bibliothek übertragen wird. Damit wird der Wunsch nach zusätzlichen Öffnungszeiten im Zet erfüllt. Die Ausleihtheke wird erweitert, und noch zusätzliche Änderungen kommen auf die Benutzer und das Personal der Bibliothek zu. Die Befragung in der Stadtbücherei Waiblingen hat gezeigt, dass man doch mit relativ wenig Kosten und viel Aufwand, eine repräsentative Umfrage durchführen konnte. Der Aufwand gilt den theoretischen Grundlagen.

Alles in allem hat sich während der Ausarbeitungszeit gezeigt, dass im Mittelpunkt jeder Bibliotheksarbeit die Kundenwünsche stehen.

Um diese Wünsche zu ermitteln, ist die schriftliche Benutzerbefragung anhand eines Fragebogens, am besten geeignet. Dabei muss man auch die

Problemerkennung in der Bibliothek nicht unterschätzen. Eine Befragung wird nur dann professionell, wenn die theoretischen Grundlagen richtig angewendet werden. Ohne die Problemuntersuchung kann keine Befragung stattfinden.

Literaturverzeichnis

Atteslander, Peter: *Methoden der empirischen Sozialforschung.*

Berlin [u. a]: de Gruyter, 2000

(de Gruyter Studienbuch)

Baloui, Said: *Excel 97: Schnell und sicher zum Ziel.*

Haar bei München: Markt & Technik, 1997

Bibliotheken '93: *Strukturen - Aufgaben - Positionen.*

Hrsg.: Bundesvereinigung Dt. Bibliotheksverbände

Berlin, 1994

Bronner, Rolf: *Empirische Personal- und Organisationsforschung:*

Grundlagen - Methoden - Übungen.

München : Oldenbourg, 1999

(Lehr- und Handbücher der Betriebswirtschaftslehre)

Diekmann, Andreas: *Empirische Sozialforschung:*

Grundlagen, Methoden, Anwendungen.

Reinbeck bei Hamburg : Rowohlt, 1995

Jahresstatistik der Stadtbücherei Waiblingen 1999. (*Interne Daten*)

Matthey, Ulrich: *Access 2000.*

Düsseldorf: Data Becker, 1999

Mummendey, Hans Dieter: *Die Fragebogenmethode: Grundlagen und*

Anwendung in Persönlichkeits-, Einstellungs- und Selbstkonzeptforschung.

Göttingen; Hogrefe, 1995

Nagl, Manfred: *Skript des Seminars Benutzerforschung,*

HBI-Stuttgart, Sommersemester 1999

<http://v.hbi-stuttgart.de/~nagl/Benutzerforschung/>

Rehm, Margarite: *Lexikon Buch - Bibliothek - neue Medien.*

München: Sauer, 1991

Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke:

Methoden der empirischen Sozialforschung.

Oldenbourg, 1995

Schumann, Siegfried: *Repräsentative Umfrage: praxisorientierte Einführung*

in empirische Methoden und statistische Analyseverfahren.

München : Oldenbourg, 1997

Stachnik, Ingeborg: *Besucherbefragungen in Bibliotheken:*

Grundlagen, Methodik, Beispiele.

Berlin : Dt. Bibliotheksinstitut, 1995

(Arbeitshilfen/Deutsches Bibliotheksinstitut)

Stier, Winfried: *Empirische Forschungsmethoden.*

Berlin [u.a] : Springer, 1999

(Springer-Lehrbuch)

Internetquellen:

<http://www.fbi.fh-koeln.de/fachbereich/papers/> (05.07.2000)

<http://www.waiblingen.de/statistik> (22.09.2000)

<http://www.inf-wiss.uni-konstanz.de> (06.10.2000).

Zeitschriften:

Bibliothek. Forschung und Praxis. 2000. Nr. 1

Kohl, Oliver: *Befragungen in Bibliotheken.* S. 87-92

BuB: Februar 2000

Sträter, Hans und Elisabeth: *Ist Ihre Bibliothek für die kommende Informationsgesellschaft gerüstet? Eine Umfrage zur Situation der Öffentlichen Bibliotheken in Niedersachsen und Bremen.* S. 119-122

Klaus, Daniela: *Benutzerumfrage. Konsequenz nachgefragt.*

Nutzerstudie der Stadtbibliothek Chemnitz: Ergebnisse -
Schlussfolgerungen - Maßnahmen. S. 119- 129

BuB: Januar 2000

Stein, Anette: *Neue Perspektiven für den Vertrieb oder Was Karstadt und H&M mit Öffentlichen Bibliotheken gemeinsam haben.* Erster Bericht zum Projekt "Bibliotheksfilialen - Optimierung von Angebot und Organisation" der Bertelsmann Stiftung.

Anhang:

- Daten der Befragung (Diagramme)
- Drei Presseartikel
- Fragebogen